

INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO  
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO DO PORTO

**“A comunicação entre a escola e os pais/encarregados de  
educação.”**

Orientador: Professor Doutor Fernando Diogo

Co-Orientadora: Mestre Maria Amélia Ferreira de Castro

Mestranda: Telma Alexandra Sampaio Cerqueira

2013



## **Mestrado em Administração de Organizações Educativas**

**“A comunicação entre a escola e os pais/encarregados de educação.”**

Projeto apresentado na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto para a obtenção do grau de mestre

Orientador: Professor Doutor Fernando Diogo

Co-Orientadora: Mestre Maria Amélia Ferreira de Castro

Mestranda: Telma Alexandra Sampaio Cerqueira

2013

# **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a todos os que colaboraram nesta jornada.

Um agradecimento especial à instituição Passinhos de Rei, onde realizei o estudo, aos pais/encarregados de educação e docentes que colaboraram respondendo aos inquéritos por questionário.

Agradeço à orientadora Mestre Maria Amélia Ferreira de Castro, por toda a ajuda e empenho na realização deste trabalho.

A todos os que me são queridos, pelo ânimo que me deram para realizar este mestrado e pelo apoio e alento nos momentos mais complicados.

## RESUMO

O presente trabalho tem como objeto de estudo a comunicação entre a escola e os pais/encarregados de educação. Este estudo surgiu da necessidade de perceber como se poderia melhorar a comunicação entre os intervenientes na educação da criança, pois por vezes, os pais/encarregados de educação não conseguem deslocar-se à escola para poderem trocar informações com o docente.

O enquadramento teórico deste trabalho elucida o conceito comunicação e como esta decorre nas organizações e na relação escola-pais/encarregados de educação.

Posteriormente, e mediante a análise dos dados recolhidos para o estudo empírico, foi proposto um plano de ação que sugere implementar uma página de escola com acesso a email, para melhorar a comunicação entre escola e pais/encarregados de educação.

**Palavras-chave:** Escola, Família, Comunicação

## ABSTRACT

This work aims to study the communication between the school and parents/guardians. This study arose from the need to understand how we could improve communication between those involved in child's education, because sometimes parents/guardians are unable to travel to school in order to exchange information with the teacher.

The theoretical framework of this study elucidates the concept and how this communication takes place in organizations and relationship school- parents/guardians.

Subsequently, by analyzing the data collected for the empirical study, we propose an action plan to implement a page of school with access to email, to improve communication between school and parents/guardians.

**KeyWord:** School, Family, Communication

# ÍNDICE GERAL

Agradecimentos

Resumo

Introdução.....	1
I. Quadro Teórico e enquadramento legal.....	3
1. Conceito de comunicação e processo comunicativo .....	3
1.1 O processo comunicativo .....	5
2. A Comunicação nas organizações .....	8
3. Papel da comunicação na relação escola-família.....	9
4. Enquadramento Legal .....	15
4.1 Breve abordagem histórica.....	15
4.2 Modo como a relação escola-família está legislada.....	16
II. Estudo Empírico .....	20
1. Caracterização da instituição .....	20
2. Contextualização .....	21
3. Fundamentação metodológica.....	23
4. Apresentação e discussão dos resultados.....	25
4.1 Inquéritos por questionário aos pais/encarregados de educação.....	25
4.2 Inquéritos por questionário às docentes da instituição.....	30
III. Plano de ação .....	37
1. Motivo de atuação .....	37
2. Objetivos .....	38
3. Atividade e tarefas.....	39
4. Calendarização e avaliação da ação.....	42
Conclusão.....	45
Bibliografia .....	46
Apêndices .....	I

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Processo comunicativo .....	6
Quadro 2: Modo como a relação escola-família está consagrada e decretada.....	16
Quadro3: Sugestões de Melhoria da comunicação entre a escola e os pais .....	29
Quadro 4: Sugestões de melhoria da comunicação apresentadas pelos pais às Docentes.....	34
Quadro 5: Protótipo da página da instituição.....	40
Quadro 6: Protótipo da página da instituição – Área reservada.....	41
Quadro 7: Calendarização das etapas de implementação da página da instituição.....	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS E TABELAS

Gráfico 1: Distribuição das dificuldades sentidas de Comunicação entre Escola e Pais/EE.....	25
Gráfico 2: Distribuição da frequência das dificuldades de Comunicação .....	26
Gráfico 3: Distribuição dos motivos das dificuldades de comunicação.....	26
Gráfico 4: Informações que os pais/encarregados de educação valorizam.....	27
Gráfico 5: Meios utilizados pelos pais/EE na comunicação com a escola.....	28
Gráfico 6: Distribuição dos Pais/EE que consideram que a comunicação pode melhorar.....	29
Gráfico 7: Distribuição das dificuldades sentidas de comunicação entre Escola e Pais/EE.....	30
Gráfico 8: Distribuição da frequência das dificuldades de Comunicação .....	31
Gráfico 9: Distribuição dos motivos das dificuldades de comunicação.....	31
Gráfico 10: Informações consideradas importantes para os Pais/EE.....	32
Gráfico 11: Meios de comunicação utilizados para comunicar com os pais.....	33
Gráfico 12: Distribuição do grau de satisfação da comunicação entre Escola e Pais/EE.....	33





# INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objeto de estudo a comunicação entre a escola e os pais/encarregados de educação. Foi escolhido este tema pois na instituição onde se realizou o estudo empírico, os pais têm referido ser necessário melhorar a comunicação existente, visto terem dificuldade em se deslocar à instituição para terem acesso às informações sobre a criança. Assim pretende-se dar resposta ao problema “como colmatar as dificuldades de comunicação entre a escola e os pais/encarregados de educação”.

Desta forma, na primeira parte procede-se ao enquadramento teórico do que se entende por comunicação, as suas funções, os meios, as barreiras, como se desenvolve o processo comunicativo e como se processa a comunicação nas organizações e na relação escola-pais/encarregados de educação.

A relação escola-família é também estudada com recurso a autores que têm analisado e escrito sobre este tema, como Silva, Marques, Stoer, Lima e Sá, percebendo-se que este é um assunto bastante debatido na educação atual, visto a família e a escola serem os pilares da educação da geração futura, e que depende da boa relação entre ambos. Desta forma verifica-se ser necessário repensar a escola e o seu conceito de participação dos pais na mesma, para que a clivagem sociológica não seja uma desvantagem mas um ponto de partida para a educação da criança. Analisa-se também a ausência dos pais da escola, com recurso ao paradoxo proposto por Pedro Silva sobre os pais “invisíveis”, salientando que por vezes esta ocorre por motivos alheios à vontade dos pais e que não significa o desinteresse pela educação dos filhos.

Para se entender o processo da relação escola-família, apresenta-se uma breve abordagem histórica e o quadro legal vigente.

Na segunda parte do trabalho apresenta-se o estudo empírico realizado através da análise dos dados recolhidos por questionários facultados aos pais/encarregados de educação e às docentes da instituição, para se perceber que mudanças serão necessárias para melhorar a comunicação.

Por último, na terceira parte apresenta-se uma proposta de plano de ação a implementar na instituição de forma a melhorar a comunicação, colmatando assim as dificuldades sentidas pelos pais/encarregados de educação, nomeadamente a criação de uma página de escola, com informação geral da instituição e uma área reservada aos

pais/encarregados de educação, com informação específica sobre a sala da criança, e ainda a possibilidade de troca de mensagens através do email da secretaria, da direção e dos docentes.

# I. QUADRO TEÓRICO E ENQUADRAMENTO LEGAL

## 1. CONCEITO DE COMUNICAÇÃO

Definir comunicação parece ser uma tarefa difícil devido à multiplicidade de sentidos que lhe são atribuídos. Abundam diferentes definições, umas convergentes entre si, outras divergentes, consoante o universo em que se está inserido, pois como referiu L. Sfez (1993 como citado em Beaudichon, 2001, p. 24) “tudo comunica. O que se entende geralmente por *comunicar*? Eu recebo uma comunicação telefónica. Eu faço ou passo uma comunicação. Estabeleço, corto ou perturbo comunicações. Consegui ou não consegui comunicar as minhas impressões, ideias ou sentimentos ao meu companheiro, ao meu vizinho ao meu público. [...] Em resumo eu vivo no meio de comunicações múltiplas que distingo umas das outras de maneira implícita.”

A etimologia do termo comunicação, segundo Monteiro, Caetano, Marques e Lourenço (2008), provém do latim *communicatio*, no qual se distinguem três elementos: a raiz *munis* = “estar encarregado de”, o prefixo *co* = reunião e a terminação *tio* = atividade, pelo que lhe é atribuído o significado de “atividade realizada conjuntamente”.

Todavia, o conceito etimológico de comunicação, também pode “derivar do latim *communis* que significa pôr em comum, dando a ideia de comunidade. Comunicar significa, então, participação, troca de informações, tornar comum aos outros ideias, convicções e estados de alma. Este conceito preza o facto de as pessoas poderem entender-se umas com as outras, expressando pensamentos e até mesmo unindo o que está isolado, o que está longe da comunidade.” (Monteiro *et al*, 2008, p. 20)

Se perspetivarmos este conceito à luz da Sociologia, podemos constatar, de acordo com Beaudichon (2001), que a comunicação é definida como uma interação no seio de uma rede onde se permutam e partilham representações coletivas, sendo o papel da comunicação a transmissão de significados entre pessoas para a sua integração na organização social, pois “os sociólogos entendem a comunicação como fundamental nos dias de hoje, para o bom entendimento da sociedade e na construção social do mundo.” (Monteiro *et al*, 2008, p. 22)

A nível pedagógico, Monteiro *et al* (2008) também salientaram a importância da comunicação na educação, reconhecendo que esta é uma atividade educativa que envolve troca de experiências entre pessoas de gerações diferentes, de forma a permitir a transmissão de ensinamentos, evitando desta forma o recuo à era primitiva ou a que se cometam os mesmos erros do passado.

Do ponto de vista do senso comum, o conceito de comunicação é de uso regular. De acordo com o Dicionário da Língua Portuguesa (2012, p. 189) a comunicação é um ato de comunicar; troca de informação entre pessoas através da fala, da escrita ou do próprio comportamento; transmissão de uma mensagem; informação oral ou escrita.

Podemos então aceitar que comunicar significa tornar algo comum e conforme referiu Chiavenato (2004), esse algo pode ser uma mensagem, uma notícia, uma informação, um significado qualquer. Cushway e Lodge (1998) acrescentaram que a comunicação tem um certo número de finalidades, entre as quais partilhar informação, considerar ideias, transmitir e trocar opiniões, transmitir sentimentos. Assim, a comunicação “é uma ponte que transporta esse algo de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra” (Chiavenato, 2004, p. 417) e como ressaltaram Monteiro *et al* (2008) não há uma só atividade humana que não seja afetada ou que não possa ser promovida pela comunicação.

Verifica-se, desta forma, que o conceito comunicação abrange uma multiplicidade de sentidos e que estes podem ser reunidos dizendo, como o fez L. Sfez (1993 como citado em Beaudichon, 2001, p. 24), que “*comunicar significa colocar ou ter alguma coisa em comum*, sem questionar essa qualquer coisa ou as vias que servem para a transmissão, ou outros termos (indivíduo, grupos, objetos) que disputam a partilha.”

Stoner e Freeman (1999) defenderam que a comunicação pode ocorrer num sentido ou em dois sentidos. Quando o emissor comunica sem esperar retorno do recetor, por exemplo, as declarações políticas feita pelo administrador de topo são geralmente de um sentido. A comunicação em dois sentidos ocorre quando o recetor dá *feedback* ao emissor, por exemplo, o administrador dá uma sugestão a um subordinado e recebe uma pergunta em retorno.

A comunicação é um processo que assenta na troca recíproca de mensagens e de sentido, o feedback é característico desta relação. Por isso, parece fazer sentido a distinção entre comunicar e informar. Quando o processo é unidirecional, em que o conteúdo da mensagem é apenas enviado e não existe feedback, estamos perante informação, por exemplo os meios de comunicação social não comunicam, informam. Porém, a comunicação pode ser descrita como uma “estrada de duas mãos que inclui a ida – enviar a mensagem – e a volta – ouvir e obter a retroação para chegar a um entendimento comum.” (Chiavenato, 2004, p. 418)

## 1.1 O PROCESSO COMUNICATIVO

Se a comunicação é a transmissão de uma informação de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra, então comunicar pressupõe convivência e está na base da construção da sociedade, que se baseia no consenso, pois é fundamental que os intervenientes (fonte e destino) no processo de comunicação se compreendam, visto este ser o fenómeno pelo qual o emissor influencia o destino, e que serve para pôr em comum ideias, imagens e experiências. Assim, a “comunicação é o processo pelo qual a informação é intercambiada, compreendida e compartilhada por duas ou mais pessoas, geralmente com a intenção de influenciar o comportamento.” (Chiavenato, 2004, p. 418) Para se sentir integrado socialmente o ser humano tem necessidade de comunicar, e para tal necessita de informação e meios de a processar e desenvolver, verificando, desta forma, que a comunicação e o saber são imprescindíveis à sua vida.

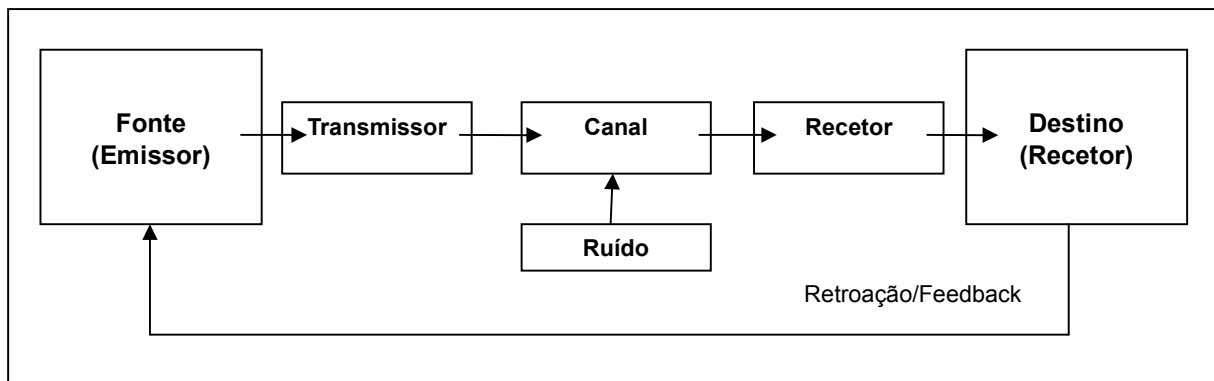
Na comunicação humana, o elo que põe em comum fonte e destino é a linguagem. Para que os intervenientes no processo de comunicação se entendam é fundamental que se manifestem numa língua (código) comum, a mensagem emitida por um tem de ter o mesmo significado para o outro, porque “comunicação eficaz é necessária a todos os níveis de qualquer organização, a fim de assegurar que ela funciona eficazmente e atinge os seus objetivos.” (Cushway & Lodge, 1998, p.194)

Para comunicar, o ser humano começou por utilizar a voz e o gesto, no entanto, rapidamente sentiu necessidade de evoluir e assim inventou novos mecanismos como a escrita. Contudo, a “dificuldade de difundir a sua mensagem leva-o à descoberta da imprensa, que se torna a base da construção do mundo moderno e provoca grandes alterações nas sociedades. Com os meios de comunicação social criam-se audiências mundiais; com os multimédia e a Internet, globaliza-se a comunicação, tornando-se universais o emissor e o recetor. Os multimédia e as novas tecnologias, em geral, invadiram a vida das pessoas no final do segundo milénio e revolucionaram os conhecimentos e o acesso à informação.” (Moreira, 2001, p. 19)

Comunicação parece ser um processo simples, porque as pessoas comunicam entre si sem fazer esforço ou tomar consciência disso. No entanto, este é um processo complexo, pois as possibilidades de enviar ou receber mensagens de maneira errada ou distorcida são numerosas.

Um modelo de como decorre o processo de comunicação está representado no quadro1.

### Quadro 1: Processo de comunicação



Fonte: Chiavenato (2004). Adaptação própria.

Segundo Chiavenato (2004) o processo de comunicação assenta em seis elementos:

1. Fonte ou emissor que é a pessoa, grupo ou organização, que inicia a comunicação, ou seja, o que deseja transmitir uma ideia ou informação. A mensagem (informação codificada) é enviada através de um transmissor, que é o transportador da comunicação.
2. Transmissor é o meio usado para codificar a mensagem, e a codificação (através de meios verbais, escritos, não verbais, ou uma combinação dos três) é feita para que esta possa ser recebida e compreendida pelo destinatário. Assim, o transmissor permite mandar a mensagem até ao recetor através de um sinal (a mensagem transmitida de uma pessoa para outra) que atravesse o canal que os separa.
3. Canal é o meio escolhido através do qual a mensagem flui entre fonte e destino.
4. Recetor é o meio ou aparelho que descodifica ou interpreta a mensagem. A codificação ou a descodificação são as potenciais fontes dos erros de comunicação, porque conhecimentos, atitudes e experiências criam ruído na tradução de símbolos para significados.
5. Ruído é o termo que se aplica a qualquer distúrbio indesejável dentro do processo de comunicação e que afeta a mensagem enviada da fonte para o destino.
6. Destino é a pessoa, grupo ou organização que deve receber a mensagem e partilhar do seu significado. Para confirmar a comunicação, o destino ou destinatário deve proporcionar retroação. A retroação ou *feedback*, é o processo pelo qual o destino recebe e assimila a comunicação e retorna o que entende a respeito da mensagem desejada, e a comunicação somente ocorre quando o destino responde à fonte com uma mensagem de retorno.

O processo de comunicação é sistémico, pois cada etapa constitui um subsistema e é parte integrante do conjunto. Para que seja um processo eficaz este deve ser bidirecional, da fonte ou emissor para o destino ou recetor e vice-versa. O destino ou recetor deve desempenhar a operação inversa da fonte ou emissor para reconstruir o estímulo recebido e assim derivar um significado.

Este processo pode ser eficiente e eficaz. A eficiência está relacionada com os meios utilizados para a comunicação, enquanto a eficácia está relacionada com o objetivo de transmitir uma mensagem com significado. Uma comunicação eficaz verifica-se quando o destino ou recetor descodifica a mensagem e lhe agrega o significado que a fonte ou emissor quis transmitir. O processo de comunicação depende, em grande parte, do grau de homogeneidade de significados entre fonte e destinatário, o que nem sempre ocorre.

Difícilmente a comunicação ocorre sem problemas, pois, por norma, existem barreiras à comunicação, ou seja, fatores que a condicionam. Estas barreiras são restrições ou limitações que ocorrem no processo de comunicação, que impedem que a mensagem enviada pela fonte chegue incólume ao destino, sofrendo perdas, mutilações, distorções, ruídos, interferências, ampliações ou desvios.

As barreiras provocam uma perda na comunicação entre pessoas, daí a importância de remoção das mesmas para se assegurar uma comunicação aberta e franca, como referiram Stoner e Freeman (1999, p. 404) porque “muitas dessas barreiras podem ser superadas com o uso de linguagem simples e direta, buscando a empatia com o recetor, evitando distrações, estando consciente da própria emocionalidade e do comportamento não-verbal, e sendo honesto e digno de confiança. Encorajar o *feedback* e repetir a mensagem também pode ajudar”.

Se nos questionarmos “para quê a comunicação?”, ou seja, qual o objetivo visado pela fonte e destinatário, estamos a perguntar pelas funções da comunicação. De acordo com Beaudichon (2001), é raro que numa comunicação seja assumida apenas uma função, no entanto, por norma a função principal emerge e é a que é fixada.

Uma das análises às funções da comunicação foi a de Shannon (1958 como citado em Beaudichon, 2001, p. 66), é a mais clássica e constitui um ponto de partida. Assim o autor referido propôs seis funções: 1. centrada sobre o emissor: a função emotiva; 2. centrada sobre o recetor: a função conativa – que corresponde às componentes ilocutória e perlocutória, noções de emergência muito mais recente; 3. centrada sobre o canal: a função fática; 4. centrada sobre o código: a função metalinguística; 5. centrada sobre a estrutura da mensagem: a função poética; 6. centrada sobre o mundo a respeito do qual é emitida a mensagem: a

função referencial. No entanto, Beaudichon (2001) referiu que “outros autores propuseram listas mais reduzidas que, em geral, conduziram a uma lista de três funções, nas quais as outras se integram: funções referencial, expressiva e conativa.” (p. 66)

## **2. A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES**

A comunicação tem sido caracterizada como “o ‘sangue vital’ de uma organização, e a falta de comunicação tem causado o equivalente a uma doença cardiovascular em mais de uma organização.” (Stoner & Freeman, 1999, p. 388)

Para Chiavenato (2004) a comunicação organizacional constitui o processo pelo qual a informação se movimenta entre as pessoas dentro de uma organização. Esta comunicação ocorre de forma formal ou informal, em sentido ascendente, descendente ou horizontal.

A comunicação formal é aquela que ocorre dentro da cadeia de comando e que se processa no sentido descendente (do topo para os subordinados – de cima para baixo), ascendente (de baixo para cima), ou horizontal (entre pares). As comunicações descendentes, usualmente tratam de assuntos como a implementação de objetivos, estratégias e metas; diretivas sobre como executar o trabalho; práticas e procedimentos; retroação de desempenho e doutrinação ou mensagens de motivação. Por seu turno, as comunicações ascendentes geralmente referem-se a problemas; sugestões de melhoria, relatórios de desempenho; greves e reclamações e informação financeira. Finalmente, as comunicações horizontais dizem respeito à procura de soluções intradepartamentais; coordenação interdepartamental e assessoria de staff dos departamentos.

A comunicação informal é aquela que ocorre paralelamente à cadeia de comando, pode coexistir com os canais formais, mas pode ultrapassar níveis hierárquicos e romper cadeias de comando. Os canais informais de comunicação ocorrem fora dos canais autorizados e não seguem a hierarquia de autoridade.

De acordo com Cushway e Lodge (1998), existem diversas formas de comunicar numa organização, sendo que as mais importantes são: reuniões e discussões frente a frente, circulares e memorandos internos, conversas telefônicas, correio eletrônico e afixação de informações.

O canal de comunicação é o meio escolhido para fluir a mensagem do emissor ao destino. A seleção do canal de comunicação para fazer difundir a mensagem depende da



natureza da mesma, “a chave é escolher o canal mais apropriado à mensagem” (Chiavenato, 2004, p. 429). Desta forma e de acordo com Chiavenato (2004), a capacidade de um canal é influenciada por três características: a capacidade de manipular múltiplos assuntos em simultâneo, a capacidade de facilitar a retroação ou feedback imediato e a capacidade de foco pessoal e experiência direta. Todavia, para o autor em referência, a discussão frente a frente é o meio mais rico e eficaz, pois permite a experiência direta, a abordagem de múltiplos assuntos, a retroação imediata e a focalização pessoal. Facilita, também, a assimilação de assuntos diferentes e a compreensão profunda e emocional da situação.

No entanto, atualmente, com as novas tecnologias, principalmente com a comunicação feita através da internet, o fluxo de comunicação foi intensificado e ocorre nos diversos sentidos dentro da organização. De acordo com Cunha; Rego; Cunha; e Cardoso (2006), o correio eletrônico não comporta as vertentes da linguagem corporal, o tom de voz, os gestos e as expressões faciais de uma conversa frente-a-frente, sendo por isso um meio modesto do ponto de vista da energia presencial e interação social, dificultando a expressão de emoções e sentimentos. Contudo, permite endereçar, rapidamente e a baixo custo, mensagens (mesmo de grande volume) a um grande número de destinatários e faculta a possibilidade de um *feedback* rápido. Acresce a vantagem das mensagens ficarem gravadas e acessíveis ao destinatário quando este quiser ou puder aceder-lhes e o fato de poder recorrer a tecnologias de som e imagem.

Por norma, a escolha do canal de comunicação depende das mensagens, serem rotineiras ou não-rotineiras. Para mensagens rotineiras são escolhidos canais menos ricos e menos amplos, normalmente sem necessidade de retroação. No entanto, para mensagens não-rotineiras, os canais devem ser ricos e amplos, visto as mensagens estarem mais sujeitas a distorções.

### **3. PAPEL DA COMUNICAÇÃO NA RELAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA**

Stoer e Silva (2005) referiram que se está a viver um tempo de mudança e assumiram a preocupação em compreender o processo que subjaz à articulação entre duas instituições sociais centrais na nossa sociedade: a escola e a família.

A relação entre escola e família tem sido considerada uma relação complexa. Silva (2003) referiu mesmo que esta pode ser uma relação armadilhada, se não se respeitar as diferenças culturais dos pais e da escola, pondo a descoberto as clivagens sociológicas. A cultura escolar está direcionada essencialmente para um público letrado, urbano e de classe média, e, no entanto, como notou Stoer (1992, como citado em Stoer e Silva, 2005, p. 13), as famílias atualmente não correspondem ao “tipo ideal de aluno luso, branco, católico, urbano e de classe média”, para o qual a escola está direcionada.

A relação escola-família tende a ser reduzida aos docentes e pais, no entanto esta é uma visão diminuta da multiplicidade de atores que nela intervêm, como por exemplo, o pessoal não docente, a autarquia, a comunidade, a associação de pais, etc., Assim, torna-se pertinente entender a escolha dos termos, como referiu Silva (2002), perceber que o termo família engloba não só os pais, como a própria criança, e restantes membros da família, que por vezes são a face visível da família na escola e o termo relação que admite a cooperação mas também o conflito, estes estão presentes em qualquer relação sendo que esta não é exceção, em qualquer momento no processo de colaboração pode surgir uma situação de tensão, senão mesmo de conflito entre as partes.

Silva (2002), considerou que existem, na relação escola-família, duas vertentes - a escola e o lar, e duas dimensões de atuação – a individual e a coletiva. A vertente escola, engloba todas as atividades levadas a cabo na escola, individuais ou coletivas, por iniciativa dos professores, pais ou alunos. A vertente lar refere-se a atividades relacionadas com a escola e desempenhadas em casa pelos alunos e/ou pais. Estas atividades são difíceis de avaliar pela escola, o que pode levar a juízos errados sobre o envolvimento dos pais/encarregados de educação no processo de educação/escolarização. A dimensão individual inclui atividades efetuadas pelo professor, pai ou aluno, no âmbito desta relação e pode ser feita através de contatos individuais entre professores e pais, quer através de notas escritas, telefonemas, pessoalmente. A dimensão coletiva equivale à dimensão de atuação organizada, por exemplo, atividades sindicais, associação de pais, associação de estudantes. Estas duas dimensões podem complementar-se ou criar momentos de tensão, visto ser mais fácil defender interesses pessoais do que coletivos, ou seja, é mais fácil identificar formas através das quais os pais possam ajudar os seus próprios filhos, do que reconhecer formas através das quais eles possam melhorar o sistema.

Apesar dos benefícios de uma boa relação escola-família, nem sempre os seus intervenientes, pais/encarregados de educação e professores, estão cientes da importância desta relação, que pressupõe comunicação entre ambos, apoio educativo em casa, reuniões

de pais e visitas domiciliárias. Lima (2002) defendeu que esta relação entre pais e professores contém, simultaneamente, dificuldades e virtualidades. Dificuldades porque, por vezes, os pais e os professores não têm a mesma perceção sobre o bem comum, a criança; e virtualidades porque quando a relação escola-família é genuína todos os intervenientes saem valorizados, os professores/escola veem o seu papel reconhecido, as famílias sentem-se apoiadas e as crianças têm um melhor rendimento escolar.

Similarmente, Marques (2001) considerou que há práticas de envolvimento parental que trazem benefícios à aprendizagem dos alunos e que há outras que são irrelevantes em termos de melhoria do rendimento escolar. A participação dos pais nos órgãos escolares pode ter efeitos importantes, por exemplo, no aumento da segurança, na melhoria dos transportes escolares, no entanto não se traduz em benefícios concretos na aprendizagem escolar. Ao contrário “as práticas de comunicação, o envolvimento dos pais no apoio educativo aos filhos e a sua participação em grupos de consulta trazem, regra geral, mais benefícios diretos para a aprendizagem dos alunos do que a participação na tomada de decisões.” (p. 16)

Silva (1996, p.179) e Vieira (1996, p.173) classificaram a comunicação entre professores e pais como um “diálogo de surdos”, alegando que por vezes “essa comunicação entre os professores e os pais, esse desejável diálogo entre duas partes interessadas na aprendizagem das crianças, torna-se um ‘não diálogo’”(Vieira, 1996, p.174), pois predomina o monólogo do professor e os pais são pouco ouvidos. Na realidade os professores continuam a justificar a ausência dos pais do diálogo pela incapacidade e desinteresse destes em participar ativamente na educação dos filhos. Este diálogo de surdos “é tão mais significativo quanto maior é a distância cultural entre docentes e famílias” (Silva, 1996, p. 179).

Como Stoer e Silva (2005) referiram, a escola que temos “interage em função de um tipo ideal de família de classe média, de meio urbano, nuclear e biparental com predomínio de um horário de trabalho com alguma flexibilidade” (p. 20), e como Silva (1996) concluiu “a cooperação escola-família pode tornar-se um privilégio social”. Assim, é perceptível que continua ser difícil envolver os pais no processo educativo principalmente os que estão mais afastados da cultura escolar, com razões como a falta de tempo ou as baixas expectativas em relação à escola, pois como referiu Stoer (1992, como citado em Silva, 2002, p. 105), “em geral, a escola portuguesa não promove, não aproveita, nem sequer reconhece, a diversidade cultural nela presente.”

A partir desta clivagem sociológica entre escola e famílias, assente em três grandes eixos: classe social, género e etnia/raça, Silva (2002) sublinhou o carácter paradoxal das relações estabelecidas entre os intervenientes e apresentou seis paradoxos. Destes, é

pertinente destacar para este trabalho o paradoxo segundo o qual “os professores consideram desinteressados os pais que primam pela sua invisibilidade na escola quando, na realidade, esses pais não estão necessariamente alheados da escolaridade dos seus filhos” (p. 106), que o autor designou como “envolvimento invisível”, que é interpretado pelos professores como desinteresse por parte dos pais/encarregados de educação no que diz respeito ao que se passa na escola com os seus filhos/educandos, quando na realidade, eles podem não estar verdadeiramente indiferentes. Esta “invisibilidade” pode resultar, de acordo com Marques (2001) do fato de os pais/encarregados de educação de hoje viverem assoberbados pelo trabalho (horários sobrecarregados, vários trabalhos, trabalho por turnos, etc.) e não terem tempo para a vida escolar, o que não significa que não estejam disponíveis para apoiar os seus filhos/educandos em casa. Porém, não restam dúvidas de que os pais são os primeiros educadores da criança e os principais responsáveis pela sua educação e bem-estar, os professores são parceiros insubstituíveis nessa responsabilidade, como tal, estes devem “unir esforços e partilhar objectivos e reconhecer a existência de um mesmo bem comum para os alunos. [...] tanto professores e pais têm muito a ganhar com uma colaboração genuína.” (p. 12)

Para desenvolver verdadeiras práticas de colaboração entre escola e família, desde logo têm que se ressaltar a importância da comunicação pois esta é “a forma mais vulgar e mais antiga de colaboração.” (Marques, 2001, p. 19). A comunicação é condição necessária à criação de ambientes de aprendizagem.

A comunicação entre escola e pais/encarregados de educação deve ter como objetivo a troca de informações consideradas relevantes, pois os pais são quem conhece melhor a criança, sendo por isso detentores de informações importantes cuja partilha com a escola pode ser muito importante para uma melhor contextualização da família e assim uma melhor adequação do processo de ensino-aprendizagem, como salientou Marques (2001), “o ato de comunicar pressupõe sempre a partilha de informações e o reconhecimento da existência de um bem comum” (p. 57) tendo em conta que esse bem comum é a aprendizagem dos alunos.

Marques (1997) salientou ainda que a chave do envolvimento dos pais reside numa boa comunicação e que existem estratégias para promover uma comunicação eficaz de fácil utilização, como “conversar com a mãe ou o pai à entrada da escola primária, quando estes vêm entregar o filho; envio de notas pelo caderno diário; registos na caderneta escolar, etc. Não há receitas aplicáveis a todas as escolas. O que é preciso é dar responsabilidades aos professores e aos pais que têm talento e vontade de fazer coisas em benefício da ligação escola/família.” (p.39)

De acordo com o Ministério da Educação (1997) a educação pré-escolar é complementar da ação educativa da família, desta forma é essencial assegurar a articulação entre o estabelecimento educativo e as famílias, no sentido de encontrar, num determinado contexto social, as respostas mais adequadas para as crianças e famílias. Assim, é necessário encontrar meios que lhes possibilitem uma interação com a escola, de forma a poderem participar ativamente na educação dos seus filhos/educandos. E segundo Marques (2001) as práticas de envolvimento parental que maiores benefícios trazem ao aproveitamento escolar dos alunos são: a comunicação com os pais, apoio educativo em casa, visitas domiciliárias e reuniões com os pais.

O facto da creche, do pré-escolar e da A.T.L. constituírem um regime de monodocência proporciona um conhecimento mais aprofundado, por parte do docente, das crianças e das suas famílias. Ao mesmo tempo as famílias, também só têm que conhecer um docente. Desta forma, este regime facilita e promove o contacto, principalmente os face a face, que como realçou Chiavenato (2004), é o meio mais rico e eficaz, pois permite o contato direto, a abordagem de vários assuntos, e o feedback/retroação imediato, o que reforça a interação triangular entre docente, discentes e famílias.

A faixa etária das crianças, da creche, jardim de infância e A.T.L., é outro fator que facilita o contato com a escola visto serem crianças pequenas que têm de ser transportadas ou acompanhadas à escola por adultos, o que contribui para “facilitar os contactos entre professores e famílias, nomeadamente informais (no principio ou no fim do dia, por exemplo). Esta é uma das razões pela qual os contactos informais tendem a predominar no pré-escolar e no 1º ciclo e a desembocar numa maior frequência de contactos globais quando comparada com o que acontece nos outros níveis de ensino.” (Silva in Costa, Neto-Mendes e Ventura, 2004, p.85)

De acordo com Marques (2001) outra forma de colaboração é o apoio ao estudo, em casa, as famílias apoiam a realização dos trabalhos de casa e o estudo. Nos jardins de infância e escolas de 1º ciclo começa a ser frequente a participação dos pais em atividades, por exemplo em festas, vistas de estudo e participação em trabalhos para a escola.

Não existe uma só forma de envolver os pais, a escola deve proporcionar uma panóplia de ofertas para ir de encontro aos interesses e necessidades dos pais/encarregados de educação, a diversidade e intensidade são as características mais marcantes de uma boa oferta. Segundo Marques (2001), ao professor compete promover a comunicação com os pais, assegurando a existência de espaços para receber os pais, promover reuniões em horas

acessíveis aos pais que trabalham longe de casa, o uso do telefone nos casos que exigem soluções imediatas, comunicação escrita e essencialmente encontros a dois.

Segundo o Ministério da Educação (1997), pensa-se que os efeitos da educação pré-escolar estão intimamente relacionados com a articulação com as famílias, atualmente já não se procura compensar o meio familiar, mas partir dele e ter em conta a(s) cultura(s) de que as crianças são oriundas, para que a educação pré-escolar se possa tornar mediadora entre as culturas de origem das crianças e a cultura de que terão de se apropriar para terem uma aprendizagem com sucesso.

Santos (2005, p. 26-27) referiu estar convicto de que muitos dos novos problemas com que as sociedades mais evoluídas se debatem, vêm precisamente da inadaptação do sistema escolar às novas realidades de um Mundo tecnologicamente avançado e mutante, tendo em conta que as inovações tecnológicas que mais revolucionaram o modelo educativo e formativo tradicional foram e estão a ser a televisão e a internet. As novas pedagogias não podem ignorar os recursos dos meios audiovisuais e dos multimédia, quer porque favorecem a estimulação sensorial, quer por conterem em si mesmos novos conceitos da cultura contemporânea. Temos necessidade absoluta de “novas formas de ensinar, em que têm de ser envolvidos os próprios ‘media’, os computadores, o saber distribuído, as famílias, os professores, os consultores, etc.” (Janela Web, 1999 in Moreira, 2001, p. 20-21) O recurso a estas novas tecnologias por parte da escola, propicia o encontro de “novas vias de acesso e de troca de informações, complementando as tecnologias intelectuais, fornecendo informação sempre actualizada e possibilitando maior interacção.” (Moreira, 20001, p. 57)

Uma boa relação escola-família é fundamental, pois “é demasiado o que está em jogo. Trata-se da educação de toda uma geração. Trata-se do próprio tipo de sociedade que se constrói. É que a relação escola-família configura uma concepção de escola, mas também uma concepção de sociedade.” (Silva, 1996, p. 189)

## **4. ENQUADRAMENTO LEGAL**

### **4.1 BREVE ABORDAGEM HISTÓRICA**

No final do século XIX e início do século XX ocorreram mudanças no sistema educativo, tendo sido reconhecido aos pais o direito de serem informados. Inicialmente, a responsabilidade de passar essa informação era do diretor da classe, e posteriormente é criado um instrumento de ligação entre a escola e as famílias: o caderno escolar, no qual os professores deviam registrar as ocorrências relativas à assiduidade, aproveitamento e comportamento. Assim, os pais deixam de ser meros recetores de informações e passam a auxiliar na tarefa de educar e a ter o dever de colaborar.

Desta forma, a obrigação dos pais colaborarem com a escola passa a constituir uma das ideias centrais na relação entre a escola e a família, “cooperação, colaboração, auxílio constituem alguns dos termos que substanciam essa relação e que se vão tornar recorrentes nos sucessivos diplomas legais até à atualidade.” (Lima & Sá, 2002, p. 29)

Entre os anos 30 e 60 do século XX não se verificaram alterações significativas, no entanto, a revolução de Abril de 1974 marcou o início de um período de mudança. Mas, como referiu Lima (2002), apesar da conseqüente “explosão” da sociedade civil e do ímpeto participativo no interior das escolas, os pais continuaram a estar, estranhamente, ausentes, quer do discurso educativo quer da ação organizacional desenvolvida no interior dos estabelecimentos de ensino.

Em meados dos anos 70, assistiu-se à emergência da participação parental. Os pais passaram a ter assento nos conselhos de turma de caráter disciplinar. Contudo a inexistência de associação de pais, a quem competia nomear o representante, inviabilizou essa indicação. Já no final da década são definidos os direitos de participação na gestão das escolas: confirmou-se a participação de um representante da associação de pais nos conselhos de turma de natureza disciplinar e estabeleceu-se a possibilidade de participação, sem direito a voto, nas reuniões ordinárias do conselho pedagógico, exceto nas que eram tratados assuntos de natureza confidencial.

Com a de Lei de Bases do Sistema educativo, Lei n.º 46/86, de 14 de outubro consagraram-se “os princípios da democraticidade, representatividade e participação de todos os implicados no processo educativo” (Lima & Sá, 2002, p. 57).

No final do século XX, no que concerne à participação dos pais, surgiram dois diplomas o Decreto-lei n.º 172/91, de 10 de maio, e o Decreto-lei n.º 115-A/98, de 4 de maio, que consagram a presença formal dos pais na escola.

Mais recentemente o Estatuto do Aluno do Ensino Não Superior, Lei n.º 30/2002, de 20 de dezembro, atribui um papel especial aos pais e encarregados de educação (artigo 6º); e o Decreto-lei n.º 75/2008, de 22 de abril, que aprova o regime de autonomia, administração e gestão dos estabelecimentos públicos da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário, assegura a participação dos pais na escola, reforça a participação das famílias e comunidades na direção estratégica dos estabelecimentos de ensino.

## 4.2 MODO COMO A RELAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA ESTÁ LEGISLADA

No quadro legal vigente, encontra-se legislação que fundamenta a importância da relação da escola com a família, desde a mais abrangente até à mais específica, ou seja, desde a Constituição da República Portuguesa até às Orientações Curriculares para a Educação Pré-escolar.

**Quadro 2:** Modo como a relação escola-família está consagrada e decretada

<b>Legislação</b>	Cooperação entre pais e escola na educação das crianças.	Dirigir a educação dos filhos.	Complementar a ação educativa da família.	Participação da família no processo educativo.	Articulação entre escola e família	Integrar a comunidade educativa	Relação de diálogo.
<b>Constituição da República Portuguesa</b>	Artigo 67º, 2c)						
<b>Código civil</b>		Artigo 1878º					
<b>Lei de Bases do Sistema Educativo</b>	Artigo 4º, 2		Artigo 4º, 2				
<b>Lei Quadro da educação Pré-escolar</b>	Artigo 4º, b)		Artigo 2º	Artigo 4º, a), d) e i)			



<b>Estatuto do Aluno e Ética Escolar</b>	Artigo 43º, 2 e)	Artigo 43º, 1			Artigo 43º, 2 b)	Artigo 43º, 2 i)	
<b>Perfil geral de desempenho profissional</b>	Anexo IV, 2 d)						
<b>Estatuto da carreira docente</b>	Artigo 9º, 2 Artigo 10º - C, a)			Artigo 10º - C, b) e c)			Artigo 10º - C, a)
<b>Regime de autonomia</b>				Artigo 3º Artigo 47º			
<b>Orientações curriculares para a educação pré-escolar</b>	p. 9378 p. 9379			p. 9378 p. 9379	p. 9379		

**Fonte:** Lei Constitucional 1/2005, de 12 de agosto - Constituição da República Portuguesa; Lei n.º 59/99, de 30 de junho - Código Civil; Lei n.º 49/2005, de 30 de agosto; Lei n.º 5/97, de 10 de fevereiro; Lei n.º 51/2012, de 5 de setembro; Decreto-Lei n.º 240/2001, de 30 de agosto; Decreto-Lei n.º 41/2012, de 21 de fevereiro; Decreto-lei n.º 137/2012, de 2 de julho; Despacho n.º 5220/97, de 4 de agosto. Adaptação própria.

A legislação vigente mostra que se está a caminhar para uma situação de crescente apelo ao envolvimento e participação dos pais, em todos os níveis de ensino não superior.

Ao longo dos últimos anos a legislação tem vindo a decretar a participação ativa dos pais na escola, começando pela Lei Constitucional nº 1/2005, de 12 de agosto - Constituição da República Portuguesa, que legisla que compete ao estado cooperar com os pais na educação dos filhos. O Código Civil, Lei nº 59/99, de 30 de junho (direito da família e responsabilidade parental), reforça que compete aos pais dirigir a educação dos filhos e a Lei n.º 49/2005, de 30 de agosto, segunda alteração à Lei de Bases do Sistema Educativo, bem como a Lei n.º 5/97, de 10 de fevereiro, Lei Quadro da Educação Pré-escolar, referem que a educação pré-escolar é complementar da ação educativa da família.

O estatuto do aluno e ética escolar, Lei nº 51/2012, de 5 de setembro, o perfil geral de desempenho profissional do educador de infância e dos professores dos ensino básico e secundário consagrado no Decreto-Lei n.º 240/2001, de 30 de agosto, e o estatuto da carreira docente, Decreto-Lei nº 41/2012, de 21 de fevereiro, vêm complementar descrevendo de forma mais específica o que se pretende dos pais, escola e alunos no processo de colaboração, participação de todos os intervenientes no processo educativo.

Relativamente aos docentes, está referido no estatuto da carreira docente, Decreto-Lei nº 41/2012, de 21 de fevereiro, o direito do deste à colaboração (apoio e cooperação ativa) das famílias e dos demais membros da comunidade educativa, na partilha da responsabilidade pelo desenvolvimento e pelos resultados da aprendizagem dos alunos, **salientando a relação de**

**diálogo que deve existir.** No Decreto-Lei nº 240/2001, de 30 de agosto, que aprova o perfil geral de desempenho profissional do educador de infância e dos professores dos ensinos básico e secundário, está mencionado que o professor deve colaborar com todos os intervenientes no processo educativo, favorecendo a criação e o desenvolvimento de relações de respeito mútuo entre docentes, alunos, encarregados de educação e pessoal não docente, bem como com outras instituições da comunidade e promove interações com as famílias. Mais recentemente o estatuto do aluno e ética escolar, Lei nº 51/2012, de 5 de setembro, vem especificar a responsabilidade dos membros da comunidade educativa e dos pais ou encarregados de educação, referindo que estes devem acompanhar ativamente a vida escolar do seu educando; promover a articulação entre a educação na família e o ensino escolar; cooperar com os professores no desempenho da sua missão pedagógica, em especial quando para tal forem solicitados, colaborando no processo de ensino e aprendizagem dos seus educandos; integrar ativamente a comunidade educativa no desempenho das demais responsabilidades desta, em especial informando-se, sendo informado e informando sobre todas as matérias relevantes no processo educativo dos seus educandos.

O Decreto-Lei nº 137/2012, de 2 de julho, que aprova o regime de autonomia, administração e gestão dos estabelecimentos públicos da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário, vem reforçar a participação da família e das comunidades no processo educativo. Assim, percebe-se que o envolvimento parental é um dos elementos fundamentais na educação, sendo uma variável importante no processo de melhoria da qualidade da aprendizagem dos alunos.

Mais especificamente, na Lei nº 5/97, de 10 de fevereiro, Lei Quadro da educação Pré-escolar e no Despacho nº 5220/97, de 4 de agosto, Orientações curriculares para a educação pré-escolar, está referida a educação pré-escolar como complementar da ação educativa da família, com a qual deve estabelecer estreita relação, de forma a assegurar a articulação entre o estabelecimento educativo e as famílias, no sentido de encontrar, num determinado contexto social, as respostas mais adequadas para as crianças e famílias.

A legislação que regula o funcionamento de creches e A.T.L., Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro, Regime de Licenciamento e de Fiscalização dos Estabelecimentos de Apoio Social, não menciona a relação da instituição com as famílias, uma lacuna tendo em conta que principalmente na creche, devido à idade das crianças, é necessária uma relação muito próxima.

O envolvimento parental traz benefícios indiscutíveis à educação e a todos os que nela intervêm. Os alunos aumentam a sua motivação para a aprendizagem e melhoram o seu

rendimento escolar, os professores vêm o seu prestígio profissional reforçado, os pais são ajudados a desempenharem melhor o seu papel e a escola vê a sua imagem social reforçada.

Apesar do envolvimento, participação e colaboração dos pais na e com a escola, ser um tema bastante debatido na atualidade da educação, de toda a legislação existente sobre o assunto e de ser óbvia a sua importância e benefícios para todos os intervenientes no processo educativo, é perceptível que na realidade esta não ocorre como idealizado, pois este tem sido “um processo de lenta evolução” (Delgado, 2008, p. 114).

De acordo com Delgado (2008) a relação escola-família não acompanhou o decretado legalmente, visto este relacionamento permanecer escasso, administrativo, desconfiado e especialmente diminuto, principalmente para as famílias mais afastadas culturalmente da escola. Para o autor estas não podem ser vistas como instituições concorrentes, mas sim cooperantes, como tal as famílias não devem apenas ser chamadas ou envolvidas no processo, estas devem assumir com a escola uma lógica de trabalho conjunto.

Independentemente da crescente solicitação ao reforço da relação escola-família e de esta estar traduzida legalmente, é necessário não esquecer, como referiu Silva (2006), que o importante não é apenas a presença física dos pais/encarregados de educação no recinto escolar, mas equacionar qual é a verdadeira ajuda que os pais/encarregados de educação necessitam para cooperarem com a escola no processo educativo. Muitas vezes a escola exige sem se equacionar se os pais/encarregados de educação estão preparados para prestar esse tipo de apoio aos alunos. É necessário perceber que por vezes os pais/encarregados de educação não podem ou não sabem como corresponder, pois “a crescente pressão para escolas e famílias se ‘entenderem’ coincide com a pressão social e profissional igualmente crescente sobre as famílias, que lhes retira tempo para outras atividades” (Silva, 2006, p. 2)

Através do estudo empírico efetuado para este trabalho, vamos tentar perceber como se processa o relacionamento e comunicação entre escola e pais/encarregados de educação na instituição Passinhos de Rei, para analisarmos que mudanças são necessárias efetuar, para fazer corresponder o que é esperado a nível teórico-legal à realidade.

## **II. ESTUDO EMPÍRICO**

### **1. CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

Este projeto irá desenvolver-se na instituição “Passinhos de Rei – creche, jardim de infância e A.T.L.”, uma instituição particular e cooperativa, situada em Mafamude – centro de Vila Nova de Gaia. É um estabelecimento de ensino licenciado pela Direção Regional de Educação do Norte – D.R.E.N. e pela Segurança Social, orientando-se pelas leis do Ministério da Segurança Social e Trabalho, fazendo parte da Associação de Estabelecimentos de Ensino. A nível do enquadramento legal, a instituição está de acordo com o estatuto do ensino particular e cooperativo mencionado no Decreto-Lei nº 553/80, de 21 de novembro

Relativamente à caraterização do meio local e nível social, a instituição “Passinhos de Rei” está situada no terceiro município mais populoso de Portugal e o mais populoso na região Norte com 307 444 habitantes (2006). A nível económico, apresenta um setor terciário crescente, quer em termos de comércio, quer de serviços devido ao progressivo desinvestimento na agricultura e à quebra do peso da indústria. Encontra-se sediada perto de diversos serviços públicos essenciais do concelho de Gaia como: a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, o Centro de Emprego e Formação Profissional de Gaia, entre outras. A nível cultural, podem identificar-se várias estruturas com carácter cultural, destacando-se a Casa Museu Teixeira Lopes, a casa Barbot e o auditório de Vila Nova de Gaia, no qual ocorrem diversos eventos culturais. A nível de infraestruturas, existem várias instituições de Solidariedade Social no sentido de apoiar diferentes secções da população nas mais diversas problemáticas. Reúne também vários serviços de apoio à saúde e no campo da educação a freguesia encontra-se dotada de um conjunto de estabelecimentos de ensino oficial, particular e com estruturas de apoio à educação e formação de cidadãos deficientes.

A instituição “Passinhos de Rei” estabelece contactos constantes com outras instituições de âmbito regional ou local como: Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia, entre outras.

Relativamente ao contexto socioeconómico da Instituição, esta tem como utentes, crianças provenientes de um meio socioeconómico médio-alto e com um tipo de agregado familiar, na sua maioria, constituído por pai, mãe e filho, contudo, existem outros tipos de

agregado familiar. As habilitações literárias dos pais vão desde o 1º ciclo do ensino básico ao mestrado e o estado civil é maioritariamente casado, sendo a área de atividade profissional dos pais variada, isto é, distribuída pelos diferentes grupos segundo a Classificação Nacional de Profissões.

Esta instituição que tem como principal objetivo o desenvolvimento global de cada criança e favorecer a sua integração na sociedade, desta forma a oferta de serviços educativos visa englobar as várias áreas de conteúdo, seguindo as linhas diretrizes do Ministério da Educação quer ao nível da legislação, quer ao nível das Orientações Curriculares, e primam pela pedagogia diferenciada, centrada na criança como um ser individual apostando no envolvimento de todos os intervenientes na educação da criança, pois acredita que só assim se alcança o sucesso educativo.

Esta instituição tem cerca de 10 anos, está situada numa zona residencial e ocupa 4 andares de um prédio. É constituída por três valências: creche (3 salas), jardim de infância (3 salas) e A.T.L (1 sala), na qual trabalham 6 educadoras, 8 assistentes operacionais, 1 professora do 1º ciclo do ensino básico, 1 funcionária administrativa, 1 empregada de serviços gerais e 1 cozinheira. Todo o pessoal docente e não docente é do sexo feminino e tem uma média de idades de 35 anos.

A instituição tem capacidade para 33 crianças na creche, 75 crianças de jardim de infância e 28+28 crianças (2 turnos – manhã e tarde) de A.T.L..

A instituição tem como intuito “proporcionar a cada criança um ambiente estável e harmonioso, com a preocupação de a reconhecer como um sujeito ativo no processo educativo. Pretende educar para a autonomia, solidariedade, criatividade e responsabilidade, numa preocupação de formar integralmente o individuo, orientando o seu saber dentro de uma construção articulada, isto é, contemplando as diferentes áreas. O incentivo à participação da família no processo educativo determina a conduta da instituição, estabelecendo também relações de efetiva colaboração com a comunidade.” (Projeto Educativo 2011/2012, p. 11)

## **2. CONTEXTUALIZAÇÃO**

A questão que serve de base a este estudo surgiu no Jardim de Infância Passinhos de Rei. Sendo esta uma instituição particular, tem como um dos principais objetivos dar resposta às dificuldades sentidas pelos pais, impostas pelos dias de trabalho assoberbados, que por

vezes dificultam a disponibilidade destes irem até à escola para terem conhecimento das atividades diárias dos seus filhos, do seu desempenho e mesmo ter conhecimento de circulares de visitas de estudo, pedidos de trabalhos para realizar em casa, etc. Assim, surgiu a questão de partida para a realização deste trabalho que é: “como colmatar as dificuldades de comunicação entre escola e pais?”

A escolha deste problema vem no sentido de encontrar soluções para a melhorar a comunicação, de forma a responder às necessidades dos pais, que atualmente não dispõem de muito tempo para irem até à instituição, devido às contingências profissionais e horários laborais. No entanto, e como se evidenciou no quadro teórico, o facto de os pais não estarem presentes na escola, os “pais invisíveis” como lhes chamou Silva (2002), não quer dizer que estes não estejam interessados no que lá se passa e que não estejam disponíveis para acompanhar as aprendizagens das crianças em casa.

A solução para este problema irá também beneficiar a instituição e o pessoal docente, pois promoverá a qualidade e eficácia da comunidade educativa, pois todos os intervenientes no processo educativo verão o seu papel valorizado.

Segundo as Orientações Curriculares para a Educação Pré-escolar, o Ministério da Educação (1997) realça que a necessidade de comunicação entre a escola e os pais e encarregados de educação tem características muito próprias, dada a idade das crianças e devido ao facto de serem os dois contextos que mais contribuem para a educação integral da criança, daí a importância da relação estabelecida entre ambos. Como referiu Marques (2001) os pais são os principais responsáveis pela educação e os detentores de informações relevantes sobre a criança e seu contexto familiar, estes “têm também o direito de conhecer, escolher e contribuir para a resposta educativa que desejam para os seus filhos.” (Ministério da Educação, 1997:43), daí a importância de estabelecer uma colaboração genuína entre pais e professores para promover uma educação de qualidade partindo da realidade da criança e dando-lhe a conhecer a cultura escolar.

Nos últimos anos de trabalho, na instituição referida anteriormente, tem-se verificado que em reuniões de pais e diálogos informais, que os pais têm necessidade e solicitam que a comunicação entre escola e família vá para além dos meios atualmente utilizados (pessoalmente, placards informativos, por telefone e papeis de recados), visto muitas vezes os pais se sentirem condicionados por motivos profissionais, a horários que não são compatíveis com os da instituição, e não poderem ir presencialmente à instituição.

Com o intuito de verificar como ocorre a comunicação entre escola e pais/encarregados de educação, identificando a perspetiva dos intervenientes sobre a comunicação existente e os

meios que estes consideram serem mais eficazes, levou-se a cabo um estudo empírico para desta forma se conhecer a realidade da instituição e se delinearem estratégias que otimizem a comunicação entre escola e pais/encarregados de educação.

Como os objetivos deste estudo passam por conhecer a opinião de pais/encarregados de educação e docentes sobre a comunicação entre a escola e a família, o público-alvo deste estudo empírico são os pais/encarregados de educação e o pessoal docente da instituição Passinhos de Rei. Os pais/encarregados de educação perfazem um total de 99 elementos e são 5 docentes.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA**

Para a realização deste projeto optou-se pela metodologia qualitativa visto esta se orientar numa perspetiva interpretativista que pretende compreender e interpretar a complexidade das produções humanas.

Dentro das possibilidades das metodologias qualitativas e tendo em conta que no projeto de investigação se irá desempenhar o papel de interveniente e de investigador, optou-se pelo estudo de caso como estratégia de investigação. Para Yin (2001) o estudo de caso representa a estratégia preferida quando se colocam questões “como” e “por que”, quando o investigador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenómenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real, ou seja, “o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – tais com ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns sectores” (p. 21).

Desta forma, o estudo de caso corresponde às características de metodologia qualitativa na recolha, análise e interpretação da informação, no entanto a sua particularidade é investigar um (caso único) ou poucos casos (casos múltiplos).

No projeto em questão será a investigação de um caso único, pois interessa perceber em particular a comunicação na instituição “Passinhos de Rei”, as dificuldades e necessidades sentidas pelos pais e escola ao nível da comunicação.

A técnica de recolha de informação escolhida para este projeto é o inquérito, pois é, de acordo com Carmo e Ferreira (1998), um conjunto de atos e diligências destinadas a apurar

alguma coisa. Para as autoras atrás citadas, o inquérito, em Ciências Sociais, designa processos de recolha sistematizada, no terreno, de dados suscetíveis de poderem ser comparados, não na perspetiva quantitativista de quantificar a informação obtida, mas a de responder a um determinado problema.

Para a realização do projeto, foi facultado aos pais/encarregados de educação e docentes um inquérito por questionário, foi selecionada esta técnica de recolha de dados pois é mais sistemático e permite a recolha eficaz de informações de um número elevado de indivíduos. Este é também mais fácil de analisar e de recolher os dados.

O inquérito por questionário facultado aos pais/encarregados de educação é composto por quatro grupos perguntas das quais duas têm sub-perguntas. É constituído essencialmente por perguntas fechadas, duas dicotómicas e quatro de resposta múltipla, e tem apenas três abertas, nas quais os pais podem emitir a sua opinião.

O inquérito por questionário proposto às docentes tem cinco grupos de questões das quais quatro têm sub-perguntas. São maioritariamente perguntas fechadas, sendo quatro dicotómicas e cinco de escolha múltipla, apenas quatro são abertas, pois permitem ao docente apresentar a sua opinião.

Para o tratamento dos dados recolhidos procedeu-se à análise de conteúdo do tipo quantitativo, ou seja a quantificação do número de respostas dadas e uma análise qualitativa feita às perguntas abertas. Para a apresentação dos dados recorreu-se à análise estatística de dados.



## 4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 Inquéritos por questionário aos pais/encarregados de educação

O público-alvo destes inquéritos por questionário foram os pais/encarregados de educação da instituição particular e cooperativa Passinhos de Rei. Estes perfizeram um total de 99 inquéritos entregues, aos quais 88,90% (88) pais/encarregados de educação responderam.

Os inquéritos por questionário foram entregues e recolhidos em Maio de 2012.

#### 1.) Já sentiu dificuldade de comunicação entre a escola e os pais?

Gráfico 1: : Distribuição das dificuldades sentidas de Comunicação entre Escola e Pais/EE



Relativamente às dificuldades, 18,18% (16) responderam já terem sentido dificuldades de comunicação entre escola e pais, enquanto 81,82% (72) responderam que não sentiam dificuldades em comunicar com a escola.

### 1.1) Se sim, com que frequência?

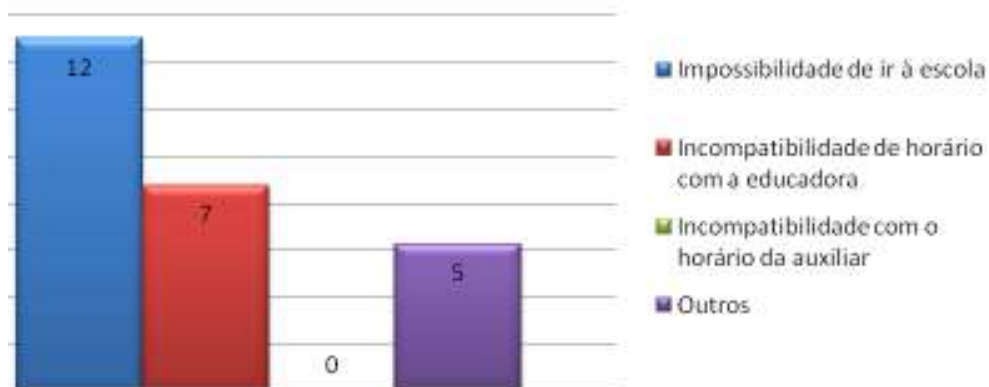
Gráfico 2: Distribuição da frequência das dificuldades de Comunicação



Dos pais e encarregados de educação que referiram já terem sentido dificuldades de comunicação com a escola, 69% (11) responderam que sentiram poucas vezes e 31% (5) algumas vezes. Ninguém assinalou muitas.

### 1.2) Por que motivos?

Gráfico 3: Distribuição dos motivos das dificuldades de comunicação.

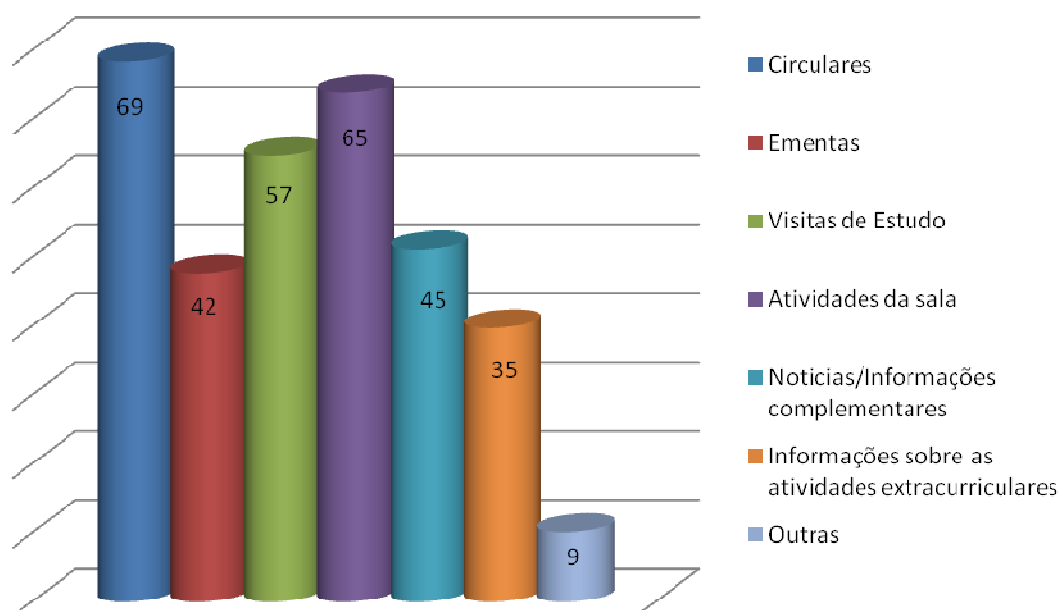


Dos pais/EE que referem terem dificuldades de comunicação com a escola, 75% (12) apresentam como motivo a impossibilidade de irem à escola, 43,75% (7) referem terem incompatibilidade com o horário da educadora, nenhum apresenta como motivo a incompatibilidade com o horário da auxiliar e 31,25% (5) referem ter outros motivos, tais como a “incompatibilidade de horários entre as partes”, “a inexistência de mailing eletrónico com comunicação regular, atempada e atual”, “alguma incompreensão do que estava a ser transmitido” e “incompatibilidade com o horário da diretora”.

Após ter procurado entender de que forma eram sentidas as dificuldades de comunicação pelos pais/EE da instituição Passinhos de Rei, importava perceber que informações os pais gostavam de ter quando não podiam ir até à escola.

## 2.) Quando não tem possibilidade de ir à escola que informação considera importante saber?

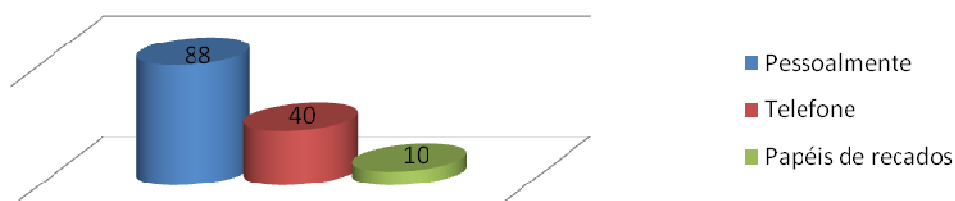
Gráfico 4: Informações valorizadas pelos Pais/EE



Com a formulação desta questão, foi perceptível que a informação mais importante para 78,41% (69) dos pais e encarregados de educação são as circulares, logo seguida pelas atividades de sala com 73,96% (65). As visitas de estudo são valorizadas por 64,72% (57), as notícias/informações complementares por 51,14% (45), as ementas por 47,73% (42) e as informações sobre as atividades curriculares por 39,77% (35). Para além destas informações 10,13% (9) dos pais apresentam outras sugestões, como informações sobre a evolução e comportamento da criança, estado de saúde, como decorre o dia da criança e que atividades realizou.

### 3.) Que meio utiliza na comunicação com a escola?

**Gráfico 5:** Meios utilizados pelos pais/EE na comunicação com a escola



Relativamente aos meios que são utilizados pelos pais/EE para comunicar com a escola, foi perceptível que 100% (88) comunicam pessoalmente, 45,45% (40) cerca de metade recorre ao telefone e uma pequena percentagem de 11,36% (10) recorre aos papéis de recados.

O questionário ainda integrava mais duas questões - Está satisfeito com a comunicação existente? Se não, o que acha que poderia melhorar? - 10,23% (9) dos inquiridos disseram não estar satisfeitos com a comunicação existente e 89,77% (79) disseram que estavam satisfeitos, no entanto 12,5% (11) destes apresentam sugestões de melhoria assim como os 10,23% (9) que responderam que não. As sugestões de melhoria que apresentaram passam, na maioria, pela comunicação através da internet, seja pela criação de uma página de internet ou a utilização de correio eletrónico, tendo sido também sugerido por um número reduzido de pais/EE o aumento do número de reuniões de pais (coletivas e individuais).

Todavia, e após se ter procedido à recolha dos inquéritos por questionário, alguns pais/EE comentaram com a autora do estudo que não tinham assinalado, nem as dificuldades sentidas nem as melhorias que achavam que eram necessárias, justificando com o receio de prejudicar a avaliação do projeto para o mestrado da autora, mas que na realidade consideravam que era necessário melhorar os meios de comunicação entre a escola e os pais/EE. Desta forma, foi pensado um segundo inquérito por questionário no qual se perguntava se a comunicação entre escola e pais/EE podia melhorar e que sugestões apresentavam para essa melhoria.

Dos 99 inquéritos por questionário facultados aos pais/EE, 63,63% (63) responderam.

### 1.) Acha que a comunicação entre a escola e os pais pode melhorar?

**Gráfico 6:** Distribuição dos Pais/EE que consideram que a comunicação pode melhorar



Dos inquiridos por questionário recolhidos, 34,92% (22) responderam que a comunicação não necessita de melhorias, no entanto que 65,08% (41) responderam que esta podia melhorar.

#### 1.1) Se sim, pode apresentar sugestões de melhoria?

**Quadro 3:** Sugestões de Melhoria da comunicação entre a escola e os pais

Sugestões	Número de respostas	Percentagem
Reuniões	5	7,94%
Horário de atendimento	2	3,17%
Livro de aluno/ Caderno de registos/ Relatório diário	6	9,52%
Relatórios de desenvolvimento	1	3,17%
Workshops	1	3,17%
SMS	1	3,17%
Email	<b>26</b>	41,27%
Participação ou interação dos pais/EE-escola	4	6,35%
Página de internet (site, blog)	<b>16</b>	25,40%

As sugestões apresentadas pelos pais/EE são a criação de um email (41,27% - 26) e de uma página de internet (25,40% - 16), no entanto também referem a adoção de um livro de aluno para troca de informações (9,52% - 6), o aumento do número de reuniões (7,94% - 5),

das quais 3,17% (2) sugerem que sejam trimestrais, 3,17% (2) solicitam reuniões individuais e 1,59% (1) reuniões coletivas, e (6,35% - 4) solicitam uma maior participação/Interação dos pais/EE na e com a escola.

## 4.2 INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO ÀS DOCENTES DA INSTITUIÇÃO

O inquérito por questionário teve como público-alvo as 5 docentes da instituição de ensino particular e cooperativo Passinhos de Rei (4 educadoras de infância e 1 professora do ensino básico). Foram recolhidos os 5 inquéritos facultados (100%).

Os inquéritos por questionário foram entregues e recolhidos em Maio de 2012.

### 1.) Já sentiu dificuldade de comunicação com os pais?

**Gráfico 7:** Distribuição das dificuldades sentidas de comunicação entre Escola e Pais/EE



Ao analisar os dados recolhidos foi perceptível que 100% dos docentes já sentiram dificuldades de comunicação com os pais/EE.

### 1.1) Se sim, com que frequência?

**Gráfico 8:** Distribuição da frequência das dificuldades de Comunicação



No que diz respeito à frequência das dificuldades de comunicação, 20% (1) dos docentes sentiram poucas vezes e 80% (4) algumas vezes. Ninguém assinalou muitas.

### 1.2) Por que motivos?

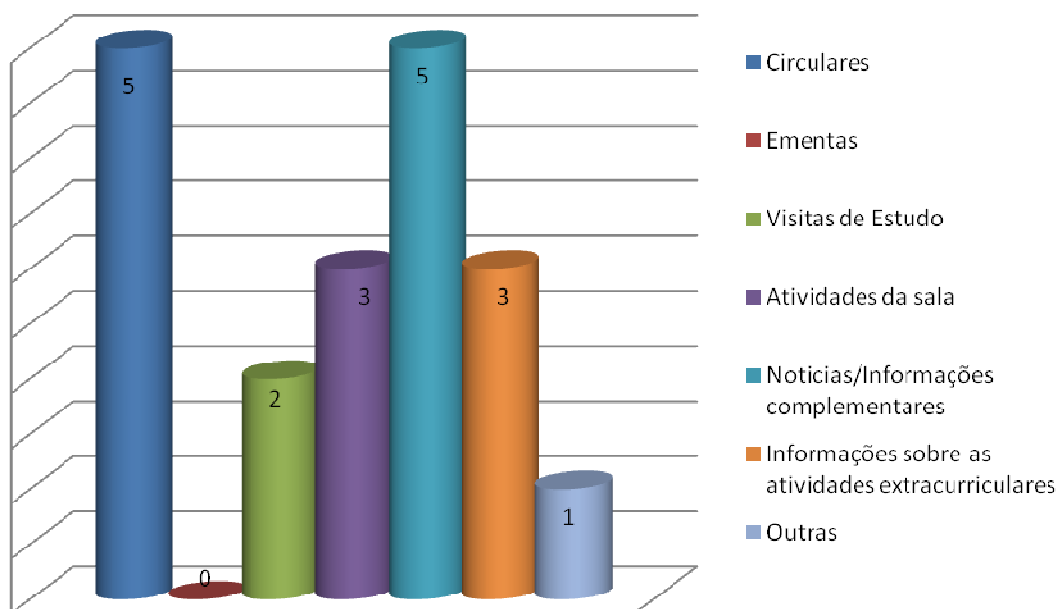
**Gráfico 9:** Distribuição dos motivos das dificuldades de comunicação.



Em relação aos motivos apresentados, 80% (4) indicaram a impossibilidade dos pais irem à escola e 20% (1) referiram a incompatibilidade com o horário dos pais.

**2.) Quando os pais não têm possibilidade de ir à escola que informação considera importante transmitir?**

**Gráfico 10:** Informações consideradas importantes para os Pais/EE

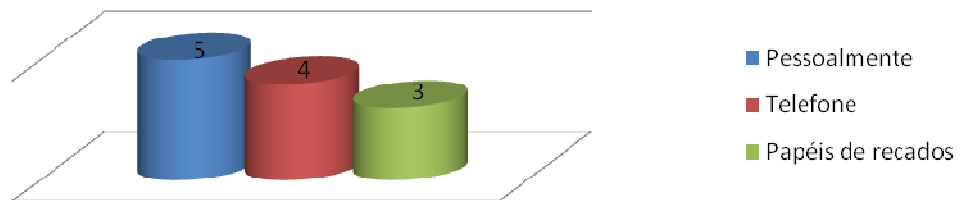


Quando inquiridos sobre a informação que consideravam mais importante transmitir aos pais quando estes não podem ir até à escola 100% (5) das docentes indicam as circulares e as notícias/informações complementares, 60% (3) referem as atividades de sala e as informações sobre as atividades extracurriculares, 40% (2) as visitas de estudo, já 20% (1) mencionam outras informações que consideram importantes passar aos pais relacionados com o desenvolvimento da criança, no entanto nenhuma das docentes aponta as ementas como uma informação relevante.



### 3.) Que meio utiliza para comunicar com os pais?

**Gráfico 11:** Meios de comunicação utilizados para comunicar com os pais



Quanto ao meio que utilizam para comunicar com os pais 100% refere que o faz pessoalmente, 80% recorre ao telefone e 60% aos papéis de recados.

### 4. ) Está satisfeito com a comunicação existente?

#### 4.1) Se não, o que acha que poderia melhorar?

**Gráfico 12:** Distribuição do grau de satisfação da comunicação entre Escola e Pais/EE



Relativamente à satisfação com a comunicação existente entre escola e pais/EE, 60% (3) dos docentes referem estar satisfeitos e 40% (2) que não.

As docentes que consideram não estar satisfeitas com a comunicação existente entre escola e pais/EE (2 - 40%) apontam como sugestão de melhoria a criação de um site da instituição, referindo que será uma comunicação mais fácil, rápida e cómoda para ambas as partes, e também a utilização de um caderno do aluno.

## **5.) Alguma vez os pais lhe sugeriram propostas de melhoria de comunicação?**

### **5.1) Que percentagem de pais?**

Quanto à questão sobre se os pais já lhes tinham sugerido propostas de melhoria de comunicação, 100% refere que sim, no entanto as percentagens são dispares (1 – 0 a 10%, 1 – 20 a 30%, 1 – 30 a 40%, 1 – 60 a 70% e 1 –70 a 80%), a média de solicitações encontra-se entre 36 a 46%.

### **5.2) Que melhorias foram sugeridas pelos pais?**

**Quadro 4:** Sugestões de melhoria da comunicação apresentadas pelos pais às Docentes

<b>Sugestões</b>	<b>Número de respostas</b>	<b>Percentagem</b>
Site da instituição	3	60%
Email	2	40%
Caderneta do aluno	1	20%

Sobre as sugestões apresentadas pelos pais/EE às docentes da instituição, 100% (5) referem a comunicação por internet, sendo que 60% (3) referem a criação de um site da instituição e 40% (2) a comunicação por email, também é apontado por 20% (1) a utilização de uma caderneta do aluno (tabela 2).

Este estudo empírico serviu para avaliar como se processa e qual a perceção que os intervenientes têm da comunicação existente entre a escola e os pais/encarregados de educação da instituição Passinhos de Rei.

O instrumento utilizado para a recolha de dados foi o inquérito por questionário, esta foi uma forma rápida e assertiva de recolher os dados, pois pressupõe como referiu Lessard-Hébert (1996) uma recolha indireta dos dados, ou seja cada interveniente responde ao inquérito por questionário sem ser necessária a presença do autor do estudo, o que faz sentido quando se quer recolher informação de um número elevado de pessoas. No entanto, este instrumento teve uma desvantagem, pois verificou-se que o facto de os pais/encarregados de educação conhecerem a autora do estudo condicionou as respostas dadas, pois não

responderam com sinceridade temendo prejudicar a avaliação do projeto. Por esse fator foi necessário entregar um segundo inquérito por questionário salientando que era importante que as respostas espelhassem o que realmente pensam e não as condicionassem por causa da autora. Contudo, o fato de apresentar um segundo inquérito por questionário levou a que alguns pais se desinteressassem não respondendo ao mesmo.

Para a análise dos dados optou-se pela análise estatística, apresentada sobre forma de gráfico ou quadro, o que permite uma clara visualização do número de pessoas que deram determinada resposta.

Através dos resultados obtidos pudemos verificar que a maioria dos pais/encarregados de educação estão satisfeitos com a comunicação existente. Pois na instituição Passinhos de Rei, onde se realiza este estudo, sempre se privilegiou o contacto direto com os pais, sendo este por norma um contacto diário, visto os pais/encarregados de educação terem acesso às salas e à equipa pedagógica. Na instituição sempre se acreditou, como salientou Chiavenato (2004), que a discussão frente a frente é o meio mais rico e eficaz de comunicar e é também o meio privilegiado pelos pais/encarregados de educação e docentes da instituição. Assim, desta forma, diariamente a informação relevante sobre o dia da criança e o trabalho realizado é passada diretamente aos pais/encarregados de educação.

No entanto, nos últimos tempos tem-se vindo a verificar um aumento na dificuldade de proporcionar estes momentos, frente a frente, pela impossibilidade dos pais irem à escola e pelos horários dos pais não serem compatíveis com os da educadora da sala, e assim, como referiu Silva (2002) os pais tornam-se “invisíveis” na escola, mas o facto é que nesta instituição os pais são interessados e querem acompanhar o que se passa na escola para poderem apoiar as aprendizagens em casa.

Através das respostas recolhidas, verificou-se que todas as informações são relevantes para os pais, contudo as mais referidas foram a necessidade de terem conhecimento das circulares e das atividades de sala. Desta forma, foram propostas pelos pais/encarregados de educação melhorias da comunicação, ressaltando como as mais referidas a utilização do email e a criação de uma página de internet (site ou blog).

Como salientaram Cunha *et al* (2006), o email permite endereçar mensagens, a um grande número de destinatários, rapidamente e a baixo custo, este possibilita um *feedback* rápido e a possibilidade de o destinatário poder aceder-lhes quando quiser.

Destes dados ressalta a importância de comunicar através da internet, o que vai ao encontro das opiniões de Moreira (2001) e Santos (2005) que referiram a importância de adaptar as escolas e pedagogias aos novos recursos tecnológicos, para que a escola não fique

inadaptada à realidade, em que a troca de informações e interação passa pelo recurso às novas tecnologias.

### **III. PLANO DE AÇÃO**

#### **1. MOTIVO DE ATUAÇÃO**

De acordo com a análise dos resultados recolhidos através do estudo empírico, foi perceptível a necessidade de criar novos meios de comunicação entre a instituição Passinhos de Rei e os pais/encarregados de educação. Apesar de a maioria privilegiar a comunicação frente a frente, nota-se que estes necessitam de meios alternativos para quando não se podem deslocar até à instituição.

Foram diversas as propostas apresentadas desde a criação de um email, de uma página de internet (site, blog) da instituição, a utilização de uma caderneta de aluno, o aumento de reuniões e da participação dos pais na instituição. Assim, é necessário analisar as sugestões para perceber qual será a mais viável de colocar em prática de forma a melhorar a comunicação e a beneficiar todos os intervenientes.

As menos votadas foram as reuniões de pais e a participação destes na instituição. Quanto às reuniões de pais, as de grupo ocorrem de forma periódica no início, meio e final do ano letivo e sempre que surja algum assunto que seja necessário debater. Em relação às reuniões individuais, estas ocorrem sempre que os pais solicitam e no horário que escolhem e combinam com a docente. Daí esta não ser uma medida nova, pois os pais têm a possibilidade de marcar reuniões sempre que achem necessário.

Em relação à participação dos pais esta sucede em dias temáticos e sempre que se proporciona tenta-se envolver a família nos projetos e atividades de sala. No entanto, é necessário algum cuidado quando se pede a participação dos pais, pois é necessário certificarmo-nos que todas as crianças têm a possibilidade de ter os pais presentes.

Desta forma, verifica-se que as sugestões menos mencionadas são as que já acontecem na instituição, contudo percebe-se que possivelmente os pais não as utilizam como pretendem.

A caderneta de aluno foi outra sugestão, e esta medida seria nova e até interessante, pois haveria a possibilidade de uma comunicação diária entre a instituição e os pais/encarregados de educação. Contudo, tem a desvantagem do tempo que o docente necessitaria de despender para ver e escrever em todas as cadernetas. Se se optasse por colocar uma fotocópia com as informações, como circulares, atividades de sala, visitas de estudo, notícias e informações complementares e ementas, que são as informações que os

pais referiram que pretendem receber, seria incomportável a nível monetário para a instituição, pois seria necessário uma fotocópia com cada uma destas informações para cada criança.

Relativamente às sugestões da utilização de email e à criação de uma página de internet (site, blog) da instituição, estas são bastante pertinentes. Visto o site da instituição estar desatualizado e ser meramente informativo e o email da instituição ser apenas utilizado para passar informações administrativas. Assim, tendo em conta o que foi abordado no quadro teórico, entende-se que é necessário atualizar os meios de comunicação da instituição, para que esta não fique inadaptada à realidade atual, em que cada vez mais se recorre às novas tecnologias. Assim, para a elaboração do plano de ação deste projeto, propõe-se a criação de um site da instituição, com possibilidade de troca de informações via email.

## **2. OBJETIVOS**

Este plano de ação vai beneficiar todos os intervenientes no processo educativo, visto possibilitar a comunicação entre docentes, administração e direção da instituição Passinhos de Rei, e os pais/encarregados de educação, quando estes não vão presencialmente à escola.

Com este plano de ação pretende-se melhorar a comunicação, facilitando a troca de informações e estabelecendo verdadeiras parcerias entre escola e família, de forma a promover o desenvolvimento da criança e a melhorar o processo de ensino-aprendizagem.

## **3. ATIVIDADE E TAREFAS**

O plano de ação a levar a cabo será a criação de uma página de escola com a integração de email, através do qual os pais/encarregados de educação e escola possam comunicar. Assim, será operacionalizado um plano de ação que corresponde às duas sugestões mais referidas pelos pais/encarregados de educação.

Para realizar este plano é necessário levar em consideração as sugestões apresentadas pelos pais quanto às informações que gostavam de saber quando não podem ir até à escola, e ouvir a opinião dos docentes e direção sobre as informações que acham pertinentes colocar na página de escola.

Assim o que se propõe é criar uma página de escola (site), com informação de acesso geral e uma área de acesso restrito, exclusivo para pais/encarregados de educação e docentes/direção.

Na área de acesso geral será pertinente colocar informação sobre a instituição para que quem consulte a página possa ficar com uma noção de como esta funciona.

Desta forma, pensa-se ser adequado ter informações gerais como horário, contactos, fotografias das instalações, descrição das valências, atividades curriculares e extracurriculares, uniformes, protocolos, notícias/informações; para que quem consulta a página de escola e não conhece a instituição ficar com uma ideia geral de como esta funciona.

As ementas são também uma informação relevante quer para quem quer conhecer a instituição, quer para os pais/encarregados de educação, pois é fundamental saber se a alimentação proposta pela instituição é adequada e por outro sabendo o que a criança almoça na instituição, os pais/encarregados de educação, podem propor uma alimentação variada em casa.

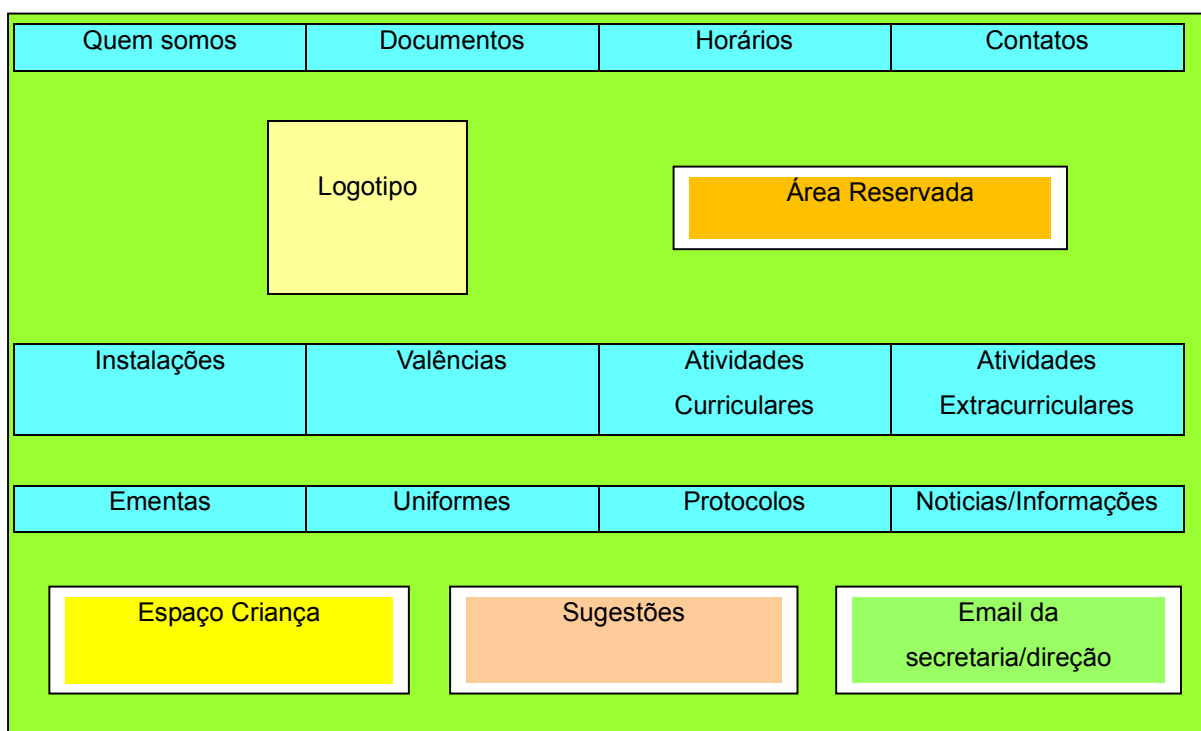
Quanto à apresentação dos documentos (projeto educativo, regulamento interno, plano anual de atividades, projetos curriculares de sala), considera-se que esta informação é importante, pois todos os intervenientes na educação da criança devem conhecer estes documentos que são a identidade da instituição.

Haverá também uma zona de acesso às crianças (espaço criança), onde estas poderão fazer jogos educativos e fichas de trabalho; uma área com sugestões, com propostas de atividades para os pais realizarem com a criança em casa e ao fim de semana, e materiais didáticos.

Estará também disponível o email da secretaria/direção através do qual pais/encarregados de educação poderão trocar informações com a secretaria e direção.

Por fim, haverá o acesso à área reservada, que só estará disponível aos pais/encarregados de educação pois tem informações sobre as crianças, desta forma esta está protegida, sendo necessário ter a palavra-passe para aceder a esta área.

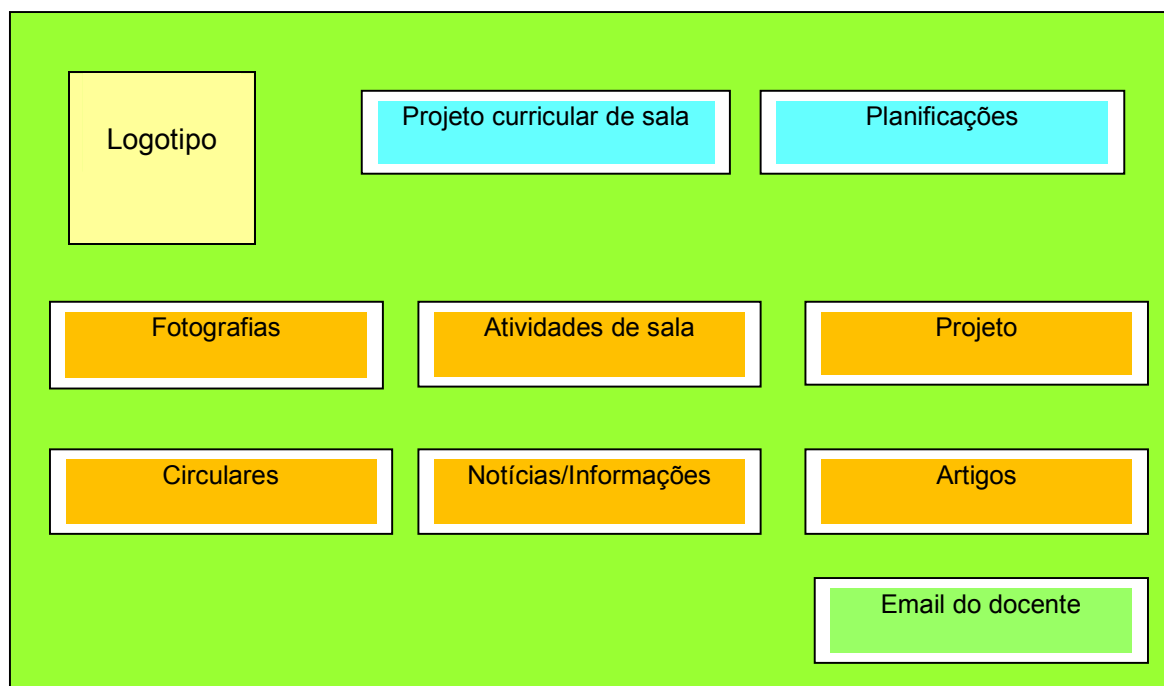
**Quadro 5:** Protótipo da página da instituição



Clicando na área reservada será pedido ao utilizador o nome e a palavra-passe, só após inserir estes dados é que se tem acesso á área restrita, na qual terá informações sobre a sala da criança. Estará disponível o projeto curricular de sala e as planificações, para que os pais/encarregados de educação conheçam o que está proposto para o ano letivo e para acompanharem as atividades planificadas semanalmente. As atividades da sala, o projeto lúdico de sala e as fotografias, são para os pais/encarregados de educação acompanharem o que está a ser realizado na sala. As circulares, são as informações que a instituição quer passar aos pais; as notícias/informações servem para informar os pais, por exemplo, quando há um surto de uma doença disponibiliza-se aos pais informação sobre a mesma; e artigos, textos que o docente considera pertinente partilhar com os pais, como características da faixa etária. Haverá também acesso ao email da docente, através do qual pode trocar mensagens com os pais/encarregados de educação, no entanto será necessário estabelecer um horário de resposta por parte da docente, visto não ser possível, devido ao trabalho com as crianças, a docente estar sempre atenta ao email.



**Quadro 6:** Protótipo da página da instituição – Área reservada



Para implementar este projeto conta-se com a participação dos vários intervenientes no processo educativo da criança, os docentes, direção, pessoal administrativo e pais/encarregados de educação, pois pretende-se que todos opinem sobre a construção e funcionamento da página de escola, dando o feedback sobre o que pensam sobre a página de escola e sugestões de melhoria.

Considera-se que quanto mais informação for partilhada entre escola e pais/encarregados de educação, melhor vai ser a comunicação entre os intervenientes na educação da criança.

## 4. CALENDARIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA AÇÃO

O plano de ação a desenvolver passará por várias etapas, descritas no próximo quadro.

**Quadro 7:** Calendarização das etapas de implementação da página da instituição

<b>Etapas</b>	<b>Intervenientes</b>	<b>Data</b>
Construção da página de escola	Docentes, direção e técnico informático	Abril de 2013
Período experimental	Docentes, direção, pessoal administrativo e pais/encarregados de educação	Maio de 2013
Melhoria da página de escola com sugestões apresentadas	Docentes, direção e técnico informático	Junho de 2013
Implementação da página de escola	Docentes, direção, pessoal administrativo e pais/encarregados de educação	Setembro de 2013

Esta calendarização permitirá um período de experiência, no qual todos os intervenientes no processo educativo terão a possibilidade de opinar sobre o funcionamento da página de escola e propor sugestões de melhoria. Após este período, o ideal é que a página fique operacional no início do próximo ano letivo para que todos tenham acesso a uma comunicação eficaz.

Quando, como referem Marques (2001) e Silva (2002), os “pais invisíveis” não estão realmente alheados da escola, é necessário que esta promova formas que possibilitem a interação escola-pais/encarregados de educação para que estes possam participar ativamente na educação dos seus filhos/educandos. Não há receitas, como salienta Marques (1997), mas cada escola deve encontrar estratégias que promovam uma boa comunicação, pois o envolvimento dos pais está dependente dela.

Tendo em conta que uma boa comunicação é a chave para uma boa colaboração e uma condição necessária à criação de ambientes de aprendizagem, pois só através da troca de

informações é que se pode adequar o processo de ensino-aprendizagem, levando assim ao sucesso educativo, em que todos os intervenientes saem beneficiados: os alunos com melhor aproveitamento escolar, os pais porque se sentem mais apoiados e os professores/escola porque se sentem valorizados.

Como verificado no enquadramento teórico do conceito, comunicar pressupõe pôr em comum, dando ideia de comunidade, é o que se pretende com a criação da página de escola, em que o objetivo não é apenas informar mas permitir a partilha de informação, transmitir e trocar opiniões, ou seja, promover a comunicação. Assim, como referiu Chiavenato (2004), a comunicação assenta na troca recíproca de mensagens e de sentido, pelo que na página de escola haverá uma ligação ao email da direção, secretaria e docentes, para que os pais possam aceder e trocar informações com os mesmos, promovendo assim uma comunicação genuína.

Cushway e Lodge (1998) referiram que as formas de comunicar mais importantes são discussões frente a frente, reuniões, circulares, conversas telefónicas, afixação de informações e correio eletrónico. Tendo em conta que na instituição todas estas são utilizadas, à exceção do correio eletrónico, e levando em consideração o que foi constatado no estudo empírico, estas são realmente as privilegiadas pelos pais, como ficou patente eram necessárias melhorias principalmente no que se refere à utilização das novas tecnologias, pois a instituição estava a ficar inadaptada à realidade.

Desta forma, este plano de ação permitirá através da utilização das novas tecnologias uma intensificação do fluxo de comunicação, pois os docentes e os pais/encarregados de educação terão acesso a informações de uma forma rápida e fácil, visto este sistema permitir que a pessoa aceda à página de escola e email quando tiver oportunidade, pois as informações ficam guardadas e disponíveis para quando o utilizador tiver tempo para as ver.

A página de escola será interessante pois os pais poderão acompanhar as atividades que vão sendo realizadas e desta forma, não só o pai que se desloca à instituição saberá o que lá se passa, mas aquele que está “invisível” para a escola, também terá acesso à informação, pois esta estará disponível na internet. Nos dias de hoje, em que os pais começam a ser obrigados a ausentarem-se de casa por motivos profissionais (migração e emigração), poderão dispor de uma oportunidade de se manterem a par do que o seu filho/educando vai vivendo na escola.

Para que este seja um meio de comunicação genuíno será necessário estar sempre atualizado, o que requer a disponibilização de tempo diário do pessoal docente e administrativo,

o que implica uma reorganização da rotina diária da instituição para que todos tenham a possibilidade de aceder à página, para a atualizar e responder aos emails.

## CONCLUSÃO

O objeto de estudo deste trabalho é aliciente de pesquisar, apesar do tema comunicação e relação escola-família serem bastante abordados na atualidade, não se encontra muita informação sobre a comunicação na relação escola-família, o que foi um desafio para o quadro teórico.

Na temática relação escola-família só dois autores, Pedro Silva (2002) e Marques (2001) abordam, de forma sucinta, “os pais invisíveis” mas que não estão alheados do processo educativo dos filhos, este tipo de pais retrata alguns dos pais/encarregados de educação da instituição onde se realizou o estudo, e são estes que apelam à melhoria da comunicação entre a escola e os pais/encarregados de educação.

Assim, acredita-se que este estudo será proveitoso para a instituição onde se realizou, pois conseguiu-se reunir através dos inquéritos por questionário sugestões de melhoria para a comunicação entre pais/encarregados de educação e escola, para que esta seja mais eficiente e eficaz.

Contudo, o processo de recolha desta informação foi conturbado, pois quando responderam ao inquérito por questionário os pais não foram sinceros com receio de prejudicar o estudo da autora. Desta forma, foi necessário lançar um segundo inquérito por questionário para se obter as informações pretendidas. Apesar deste percalço no estudo, conclui-se que este era o instrumento mais viável para recolher os dados para o estudo, devido ao número elevado de pais/encarregados de educação.

As sugestões apresentadas pelos pais/encarregados de educação deram o mote para a elaboração do plano de ação, que consiste na criação de uma página de escola com possibilidade de troca de emails, entende-se que será uma mais valia para a instituição, pois permitirá uma comunicação rápida e atualizada com os pais que não podem deslocar-se à instituição.

## BIBLIOGRAFIA

- ▶ Beaudichon, J. (2001). *A comunicação – Processos, formas e aplicações*. Porto: Porto Editora.
- ▶ Carmo, H.; Ferreira, M. (1998). *Metodologia da Investigação*. Lisboa: Universidade Aberta.
- ▶ Chiavenato, I. (2004). *Administração nos novos tempos*. s/cidade. Editora Campus
- ▶ Cunha, M.; Rego, A.; Cunha, R.; Cardoso, C. (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: RH Editora.
- ▶ Cushway, B.; Lodge, . (1998). *Organizações: Planeamento e Comportamento*. Lisboa: Clássica Editora.
- ▶ Delgado, P. (2008). A criança em risco e a relação Escola-Família. Protecção e Sucesso Educativo. *Pedagogia Social*, n.º 15, 113-122.
- ▶ Lessard-Hebert, M. (1996). *Pesquisa em Educação*. Horizontes Pedagógicos. Lisboa: Instituto Piaget.
- ▶ Lima, J. (Org.) (2002). *Pais e professores. Um desafio à cooperação*. Porto: Asa.
- ▶ Lima, L.; Sá, V. (2002). “A participação dos pais na governação democrática das escolas”. In J. Lima (Org.). *A escola como organização educativa: uma abordagem sociológica* (pp. 97-132). São Paulo: Cortez Editora.
- ▶ Marques (1997). “Envolvimento dos Pais e sucessos educativo para todos: o que se passa em Portugal e nos Estados Unidos da América”. In Don Davies; Ramiro Marques e Pedro Silva. *Os professores e as Famílias – A colaboração possível* (pp. 30-44). Lisboa: Livros Horizonte.
- ▶ Marques, R. (2001). *Educar com os pais*. Lisboa: Editorial Presença.
- ▶ Ministério da educação (1997). *Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar*. Lisboa: Editorial do Ministério da Educação.
- ▶ Monteiro, A.; Caetano, J.; Marques, H.; Lourenço, J. ( 2008). *Fundamentos de Comunicação*. Lisboa: Edições Sílabo.
- ▶ Moreira, V. (2001). *Escola do futuro sedução ou inquietação? As novas tecnologias e o reencantamento da escola*. Porto: Porto Editora.
- ▶ Porto Editora (2012). *Dicionário de Língua Portuguesa*. Porto: Porto Editora.
- ▶ Projeto Educativo da Instituição Passinhos de Rei 2011/2012
- ▶ Santos, A. (2005). *Uma Visão Integrada do Sistema de Ensino*. Lisboa: Instituto Piaget.

- ▶ Silva, P. (1996). Pais-Professores: uma relação em que uns são mais iguais do que outros. *Educação Sociedade e Cultura*, n.º 6, 179-190. Acedido em 13 de Janeiro de 2013, em <http://www.fpce.up.pt/ciie/revistaesc/ESC6/6-dialogos.pdf>.
- ▶ Silva, P. (2002). “Escola-família: tensões e potencialidades de uma relação”. In J. Lima (Org.). *A escola como organização educativa: uma abordagem sociológica* (pp. 97-132). São Paulo: Cortez Editora.
- ▶ Silva, P. (2003). *Relação Escola-Família, Uma Relação Armadilhada - Interculturalidade e Relações de Poder*. Porto: Edições Afrontamento.
- ▶ Silva, P. (2004). “Contexto organizacional e relação escola-família: implicações e interdependências”. In Jorge Adelino Costa, António Neto-Mendes e Alexandre Ventura (Org.) *Políticas e gestão local da educação* (pp. 81-91). Aveiro: Universidade de Aveiro.
- ▶ Silva, P. (2006). Escolas, famílias e lares, um caleidoscópio de olhares. *Interações*, n.º 2, 1-8. Acedido em 13 de Janeiro de 2013, em <http://www.eses.pt/interaccoes>.
- ▶ Stoer, S.; Silva, P. (Org.) (2005). *Escola-Família, uma relação em processo de reconfiguração*. Porto: Porto Editora.
- ▶ Stoner, J.; Freeman, R. (1999). *Administração*. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos.
- ▶ Vieira, R. (1996). Professores e Pais: Diálogo de Surdos e relações de poder na comunicação. *Educação Sociedade e Cultura*, n.º 6, 173-178. Acedido em 13 de Janeiro de 2013, em <http://www.fpce.up.pt/ciie/revistaesc/ESC6/6-dialogos.pdf>.
- ▶ Yin, R. (2001). *Estudo de caso: Planeamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

**Legislação referida no texto:**

- ▶ Lei constitucional n.º 1/2005, de 12 de agosto - **Constituição da República Portuguesa**
- ▶ Lei n.º 59/99, de 30 de junho - **Código civil**
- ▶ Lei n.º 46/1986, de 14 de outubro - **Lei de Bases do Sistema Educativo**
- ▶ Lei n.º 49/2005, de 30 de agosto - **2º Alteração à Lei de Bases do Sistema Educativo**
- ▶ Lei n.º 5/97, de 10 de fevereiro – **Lei Quadro da Educação Pré-escolar**
- ▶ Lei n.º 51/2012, de 5 de setembro – **Aprova o estatuto do aluno e ética escolar**
- ▶ Lei n.º 30/2002 de 20 de dezembro - **Aprova o Estatuto do Aluno do Ensino não Superior**
- ▶ Decreto-lei n.º 172/91, de 10 de maio – **Regime de direcção, administração e gestão dos estabelecimentos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário**
- ▶ Decreto-lei n.º 115-A/98, de 4 de maio – **Regime de autonomia, administração e gestão dos estabelecimentos da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário**
- ▶ Decreto-lei n.º 240/2001, de 30 de agosto – **Aprova o perfil geral do desempenho profissional do educador de infância e dos professores dos ensinos básico e secundário**
- ▶ Decreto-lei n.º 75/2008, de 22 de abril – **Autonomia, administração e gestão dos estabelecimentos públicos da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário**
- ▶ Decreto-lei n.º 41/2012, de 21 de fevereiro – **Estatuto da Carreira Docente**
- ▶ Despacho n.º 5220/97, de 4 de agosto – **Orientações curriculares para a educação pré-escolar**



## APÊNDICES

### Inquérito por Questionário aos Pais/Encarregados de Educação

O presente questionário destina-se a obter informação para o desenvolvimento do projeto “Dificuldades de comunicação entre pais e escola” no âmbito do Mestrado em Administração de Organizações Educativas, da Escola Superior de Educação do Porto.

Este questionário assegura o anonimato.

Desde já, agradeço a sua atenção e disponibilidade em colaborar neste estudo.

**Por favor, entregar às responsáveis da sala até dia 14 de Maio de 2012 (segunda-feira).**

Telma Cerqueira

1.) Já sentiu dificuldade de comunicação entre a escola e os pais?

Sim ☐ Não ☐

1.1) Se sim, com que frequência?

Poucas ☐ Algumas ☐ Muitas ☐

1.2) Por que motivos?

Impossibilidade dos pais de irem à escola ☐ Incompatibilidade com o horário da educadora ☐

Incompatibilidade com o horário da auxiliar ☐

Outros ☐ Quais?

---



---



---

2.) Quando não tem possibilidade de ir à escola que informação considera importante saber?

Circulares ☐ Ementas ☐ Visitas de estudo ☐ Atividades da sala ☐

Notícias/Informações complementares ☐ Informações sobre as atividades extra-curriculares ☐

Outras ☐ Quais?

---



---



---

3.) Que meio utiliza na comunicação com a escola?

Pessoalmente ☐ Telefone ☐ Papéis de Recados ☐

4.) Está satisfeito com a comunicação existente?

Sim ☐ Não ☐

4.1) Se não, o que acha que poderia melhorar?

---



---



---

### Inquérito por Questionário aos Pais/Encarregados de Educação 2

Após a análise dos dados recolhidos através dos inquéritos aos pais, verificou-se que estes estão, de modo geral, satisfeitos com a comunicação existente entre a escola e os pais.

No entanto, é necessário perceber se acha que a comunicação pode melhorar e de que forma.

Este questionário assegura o anonimato.

Desde já, agradeço a sua atenção e disponibilidade em colaborar neste estudo.

**Por favor, entregar às responsáveis da sala até dia 28 de Maio de 2012 (segunda-feira).**

Telma Cerqueira

1.) Acha que a comunicação entre a escola e os pais pode melhorar?

Sim ☐ Não ☐

1.2) Se sim, pode apresentar sugestões de melhoria?

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

### Inquérito por Questionário às Docentes da Instituição

O presente questionário destina-se a obter informação para o desenvolvimento do projeto “Dificuldades de comunicação entre pais e escola” no âmbito do Mestrado em Administração de Organizações Educativas, da Escola Superior de Educação do Porto.

Este questionário assegura o anonimato.

Desde já, agradeço a sua atenção e disponibilidade em colaborar neste estudo.

**Por favor, entregar às responsáveis da sala até dia 14 de Maio de 2012 (segunda-feira).**

Telma Cerqueira

1.) Já sentiu dificuldade de comunicação com os pais?

Sim ☐ Não ☐

1.1) Se sim, com que frequência?

Poucas ☐ Algumas ☐ Muitas ☐

1.2) Por que motivos?

Impossibilidade dos pais de irem à escola ☐ Incompatibilidade com o horário dos pais ☐

Outros Quais?

---



---



---

2.) Quando os pais não têm possibilidade de ir à escola que informação considera importante transmitir?

Circulares ☐ Ementas ☐ Visitas de estudo ☐ Atividades da sala ☐

Notícias/Informações complementares ☐ Informações sobre as atividades extracurriculares ☐

Outras ☐ Quais?

---



---



---

3.) Que meio utiliza para comunicar com os pais?

Pessoalmente ☐ Telefone ☐ Papéis de Recados ☐

4.) Está satisfeito com a comunicação existente?

Sim ☐ Não ☐

4.1) Se não, o que acha que poderia melhorar?

---



---



---

5.) Alguma vez os pais lhe sugeriram propostas de melhoria de comunicação?

---



---

5.) Alguma vez os pais lhe sugeriram propostas de melhoria de comunicação?

Sim ☐ Não ☐

5.1) Que percentagem de pais?

0 a 10% ☐ 10 a 20% ☐ 20 a 30% ☐ 30 a 40% ☐ 40 a 50% ☐ 50 a 60% ☐ 60 a 70% ☐  
70 a 80% ☐ 80 a 90% ☐ 90 a 100% ☐

5.2) Que melhorias foram sugeridas pelos pais?

---

---

---